



**GÖTEBORGS UNIVERSITET**  
**INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE**

” Man går inte in som en paragrafryttare, utan man är ändå en  
människa med känslor.”

- Hur biståndshandläggare inom äldreomsorgen upplever makt  
i relationen med den äldre.

Socionomprogrammet

**C-uppsats**

Sandra Hancke & Emma Olsson

Handledare: Staffan Johansson

## Abstract

**Titel** ” Man går inte in som en paragrafryttare, utan man är ändå en människa med känslor.” - *Hur biståndshandläggare inom äldreomsorgen upplever makt i relationen med den äldre.*

**Författare** Sandra Hancke och Emma Olsson

**Nyckelord** Makt, handlingsutrymme, biståndshandläggare, gräsrotsbyråkrat

Syftet med uppsatsen är att undersöka hur biståndshandläggare inom äldreomsorgen upplever makt i relationen med vårdtagaren. Syftet har konkretiserats med hjälp av följande frågeställningar:

- Hur upplever man som biståndshandläggare makt i mötet med vårdtagaren?
- Hur hanterar biståndshandläggarna makt/maktlöshet och hur påverkar detta beslutet om bistånd?
- Vad påverkar den upplevda makten hos biståndshandläggarna och vad får det för eventuella följder?

För insamling av det empiriska materialet genomfördes enskilda intervjuer med åtta biståndshandläggare.

Huvudresultaten visar att majoriteten av informanterna har en negativ bild av begreppet makt och att detta färgar deras resonemang kring deras egen makt som myndighetsutövare i mötet med den äldre. De tar avstånd från att de utövar makt *mot* vårdtagaren, de ser det mer som att de har möjlighet att påverka. Vid dessa tillfällen där biståndshandläggarna uttrycker att de använder sin makt *för* vårdtagaren är när denne inte vill ta emot de insatser som erbjuds trots att biståndshandläggaren ser ett behov. Här uppstår det en maktlöshet hos biståndshandläggarna som agerar genom att försöka övertala och påverka den äldre. Biståndshandläggarna kan även känna en maktlöshet kring andra faktorer, såsom ekonomiska resurser, vilket kan påverka beslutsfattandet. Även anhöriga och andra professioner kan påverka beslutet och på så sätt deras makt och handlingsutrymme som de har som gräsrotsbyråkrater. Detta kan i sin tur leda till olika konsekvenser, som till exempel att likabehandling blir svårt att uppnå. I beslutet kan även principen om självbestämmande åsidosättas vid de tillfällen då biståndshandläggarna använder sitt handlingsutrymme genom att övertala den äldre till att ta emot insatser.

## **FÖRORD**

Inledningsvis vill vi framföra ett STORT tack till alla informanter som tog sig tid och ställde upp på våra intervjuer. Era utsagor var både givande och informativa. Tack vare er kunde vi genomföra denna studie!

Till vår handledare Staffan Johansson vill vi även framföra många tack för alla tips och råd under uppsatsens gång.

*Sandra Hancke & Emma Olsson*

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1. INLEDNING.....</b>	<b>1</b>
1.1 Bakgrund och problem .....	2
1.2 Syfte och frågeställningar .....	2
1.3 Uppsatsens fortsatta disponering .....	2
<b>2. KORT OM ÄLDREOMSORGENS UPPGIFT OCH ORGANISATION.....</b>	<b>3</b>
2.1 Begrepp.....	4
<b>3. TEORETISK REFERENSRAM &amp; TIDIGARE FORSKNING.....</b>	<b>5</b>
3.1 Maktteori – Strukturell makt, intentionell makt och relationell makt .....	5
3.2 Maktförhållanden i människovårdande organisationer .....	6
3.3 Gräsrotsbyråkratens makt och handlingsutrymme .....	8
<b>3.4 Tidigare forskning kring makt och handlingsutrymme.....</b>	<b>10</b>
3.4.1 Handlingsutrymme – möjligheter och avgränsningar .....	10
3.4.2 Maktutövning .....	12
<b>4. METOD.....</b>	<b>15</b>
4.1 Val av metod.....	15
4.2 Vetenskapsfilosofisk position .....	15
4.3 Förförståelse .....	16
4.4 Analysmetod.....	16
4.5 Urval .....	16
4.6 Genomförandet av intervjuer.....	17
4.7 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet.....	18
4.8 Etiska överväganden.....	19
<b>5. REDOVISNING AV EMPIRI.....</b>	<b>21</b>
5.1 Associationer med begreppet makt.....	21
5.2 Maktfördelning .....	22
5.3 Utövandet av makt.....	25
5.4 Upplevelsen av maktlöshet .....	26
5.5 Andra aktörers påverkan på beslutet.....	27
5.6 Sammanfattning av empiri .....	30
<b>6. ANALYS OCH DISKUSSION.....</b>	<b>31</b>
6.1 Delvis omedvetet och oreflekterat handlingsutrymme .....	31
6.2 Maktaspekter på beslutet.....	34
6.3 Biståndshandläggare – En gräsrotsbyråkrat eller en traditionell byråkrat?.....	37

<b>7. SLUTSATSER</b>	<b>40</b>
7.1 Studiens implikationer	41
7.2 Förslag på fortsatt forskning	41
<b>REFERENSER</b>	<b>42</b>
<b>BILAGOR</b>	<b>44</b>

## 1. INLEDNING

*"All myndighetsutövning handlar om makt."*(Dunér & Nordström, 2005, s.60).

I myndighetsutövning i det sociala arbetet är makt något som ständigt gör sig påmint i bland annat relationen mellan socialarbetare och den enskilde. Sett ur ett maktperspektiv är den person som söker hjälp genom att vända sig till en myndighet redan från början i ett underläge. Makten ligger hos myndighetsutövarna då det är de som har rätten att ta beslut kring den enskildes ansökan om stöd och hjälp. Begreppet makt kan hos många upplevas laddat då makt som regel anses vara något negativt som utövas i syfte att på något sätt få kontroll över och styra över en annan individ. Men makt kan även ses som något positivt om det används för att hjälpa människor. Det kommer under uppsatsens gång redogöras för olika perspektiv på makt genom teorier och tidigare forskning.

Under praktikterminen på socionomprogrammet praktiserade vi båda inom äldreomsorgen och fick då möjligheten att se makt ur positiva och negativa aspekter i relationen mellan biståndshandläggare och den äldre. I den relationen upplevde vi att det fanns en synlig maktfördelning som uttryckte sig i bland annat att vårdtagaren kunde ge efter för biståndshandläggarens övertalningar. Det kunde uttryckta sig i att handläggaren fick inflytande över vårdtagaren då biståndshandläggaren är den som sitter inne med störst kunskap om området. Från biståndshandläggarens sida kunde det även finnas en känsla av maktlöshet då de inte kunde tillgodose vårdtagaren alla behov, eller när denne själv inte ville ta emot den hjälp som erbjöds. Under praktiken var detta inget ämne som diskuterades särskilt flitigt vilket kan tyckas egendomligt eftersom det är något som genomsyrar i varje möte. Tid för reflektion kring makt verkade vara en bristvara. Dessa observationer har gjort att vi vill titta närmare på biståndshandläggarnas upplevelser kring makt och maktlöshet.

## **1.1 Bakgrund och problem**

I mötet mellan biståndshandläggare och den äldre blir begreppet makt aktuellt i olika bemärkelser. I en relation mellan parterna kan makten bli ojämnr redan innan mötet sker, men även under träffen kan det finnas en obalans i maktfördelningen. Biståndshandläggare sitter ofta på beslutsmöjligheter som kan inverka på vårdtagarens vardag genom att de kan bevilja eller avslå diverse insatser som vårdtagaren ansökt om. I mötet med den äldre kan det även finnas en maktlöshet eftersom biståndshandläggaren kan behöva anpassa sig efter verksamhetens resurser och vårdtagarens behov av stöd. Makt och maktlöshet är förmodligen något som alla socialarbetare kommer att uppleva eller har upplevt. Därför är det av stor betydelse att belysa detta fenomen då många socialarbetare kanske inte reflekterar kring ämnet i sin yrkesutövning.

## **1.2 Syfte och frågeställningar**

Syftet med vår uppsats är att undersöka hur biståndshandläggare inom äldreomsorgen upplever makt i relationen med vårdtagaren. I en ansats att ge svar på syftet följer nedanstående frågeställningar:

- Hur upplever man som biståndshandläggare makt i mötet med vårdtagaren?
- Hur hanterar biståndshandläggarna makt/maktlöshet och hur påverkar detta beslutet om bistånd?
- Vad påverkar den upplevda makten hos biståndshandläggarna och vad får det för eventuella följder?

## **1.3 Uppsatsens fortsatta disponering**

Studien kommer inledningsvis att redovisas genom en kort beskrivning av det verksamhetsfält vi har valt att studera. Därefter följer relevanta teorier och tidigare forskning kring makt och handlingsutrymme som senare kommer till användning i kapitlet analys och diskussion. För att kunna beskriva tillvägagångssättet i studien har en metoddel gjorts, vilken även innehåller resonemang kring reliabilitet, validitet och generaliserbarhet. Sedan redovisas empirin följt av analys och diskussion. Till sist kommer en slutsats att redogöras för, även studiens implikationer och förslag till fortsatt forskning.

## 2. KORT OM ÄLDREOMSORGENS UPPGIFT OCH ORGANISATION

I Sverige har kommunerna det huvudsakliga ansvaret för äldreomsorgen och dess utförande (Dunér & Nordström, 2005). I början av 1990-talet kom den så kallade *Ädelreformen*, vilket gav kommunerna ett samlat ansvar för äldreomsorgen, vilket innebar flera skyldigheter. Dels skapades det en skyldighet att inrätta och ansvara för särskilda boendeformer för äldre och funktionshindrade, dels fick kommunen ett betalningsansvar för medicinskt färdigbehandlade patienter, både inom den somatiska och geriatriska vården (Lindelöf & Rönnbäck, 2004).

Av dessa skäl började man ha så kallade vårdplaneringar för att planera den äldres omsorg och vård efter sjukhusvistelsen. En vårdplanering innebär att biståndshandläggare och berörda parter från sjukhuset har ett möte tillsammans med vårdtagaren och eventuella anhöriga för att kunna förbereda för en möjlig hemgång (Dunér & Nordström, 2005). Avsikten med den här reformen var bland annat att samla ansvaret för hemtjänst och viss hemsjukvård hos en av huvudmännen. Kommunerna fick således ett ansvar för medicinska insatser till och med distriktssköterskenivå i de särskilda boendena och i hemtjänsten upp till undersköterskenivå (Lindelöf & Rönnbäck, 2004).

Syftet med äldreomsorgen är att bistå äldre människor med hjälp och stöd de behöver för att klara av sin dagliga livsföring. Biståndshandläggare är i Sverige en beteckning på den tjänsteman inom kommunen som handlägger ärenden gällande olika former av bistånd som innefattas av det kommunala ansvaret. Kommunal omsorg ges vid individuell behovsprövning och är ingen generell rättighet för äldre. Det är biståndshandläggarna som tar emot, utreder, bedömer och beslutar om insatser, det vill säga de har rätten att bevilja eller avslå en ansökan om till exempel hemtjänst, ledsagare, korttidsvistelse, växelvård eller särskilt boende. En biståndshandläggare inom äldreomsorgen arbetar utifrån socialtjänstlagen och genom olika riktlinjer, som är politiskt beslutade, får biståndshandläggare detaljerade anvisningar för beslutsfattandet (Dunér & Nordström, 2005). Rätten till bistånd ges enligt socialtjänstlagens fjärde kapitel, första paragrafen:

### 4 kap. Rätten till bistånd

*1 § Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt. Vid prövningen av behovet av bistånd för livsföringen i övrigt får hänsyn inte tas till den enskildes ekonomiska förhållanden om rätten att ta ut avgifter för biståndet regleras i 8 kap. Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv. Lag (2010:52) (www.riksdagen.se)*



Socialtjänstlagen är en frivillighetslagstiftning, det vill säga att den inte är en tvingande lag. Den är uppbyggd som är målinriktad ramlag, där den viktigaste principen är att ta hänsyn till individens behov (Lindelöf & Rönnbäck, 2004) samt rätten till självbestämmande och integritet (Dunér & Nordström, 2005). Lagen är präglad av ett målrationalt tänkande, där lagstiftningen innehåller mer allmänt hållna formuleringar och där det preciseras kring vad som ska eller bör uppnås. Det innebär alltså här att hitta det bästa sättet för att uppnå målet. Handlandets konsekvenser blir det centrala där tonvikten läggs på individen, den unika situationen och beslutsfattarens bedömning. Det lämnas en stor handlingsfrihet och makt som förutsätter en stor handlingsförmåga hos den som ska fatta ett beslut (Lindelöf & Rönnbäck, 2004).

## **2.1 Begrepp**

I studien har vi valt att benämna den som ansöker om hjälp och stöd inom äldreomsorgen som *vårdtagare* eller *den äldre*, då dessa benämningar var framträdande under intervjuerna.

Ett annat centralt begrepp som är återkommande är *hembesök*, vilket är ett besök i den äldres hemmiljö för att diskutera ansökan och för att kunna göra en utredning kring de insatser som ansökan rör sig om (Dunér & Nordström, 2005).

### 3. TEORETISK REFERENSRAM OCH TIDIGARE FORSKNING

Under denna rubrik kommer *maktteori*, Lipskys teori kring *gräsrotsbyråkrati* och teorin kring *människovårdande organisationer* att redovisas. I anknytning till varje enskild teori kommer det även att finnas en kort förklaring till hur respektive teori kommer till användning med avseende på uppsatsens syfte och analys. Efter teorierna följer tidigare forskning kring makt och handlingsutrymme.

#### 3.1 Maktteori - Strukturell makt, Intentionell makt, Relationell makt

Vi har valt att använda oss av tre olika begrepp av makt för att kunna analysera de maktaspekter som kan bli framträdande i resultatet. Franzéns (2005) definitioner av maktbegreppen gör det möjligt att tyda resultat där informanterna redogör för olika perspektiv på hur de ser på makt i mötet mellan dem och klienter. En definition av makt är att den är intentionell det vill säga att ett subjekt med makt har ett mål för hur denne handlar. Franzén (2005) beskriver även Michel Foucaults maktbegrepp, relationell makt, som avser hur parterna i relationen och den aktuella situationen skapar makt, dessa maktbegrepp ger förståelse för upplevelsen av makt. Strukturell makt är en annan definition av makt som syftar till att den ena parten har makt och är i överläge medan den andre inte har det och är i underläge, det ger en insikt i maktfördelning.

Makt är något vi ogärna talar om menar Mats Franzén (2005), professor i sociologi, men det är en fråga som vi knappast kan undvika. Makt kan definieras som förmågan att mäktas över något, det vill säga den som har ställning att göra något innehar makt. Utifrån den *intentionella makten* har makten en agerande och handlande aktör. Denna aktör kan bland annat vara en person eller en organisation som har varierad maktförmåga beroende på omständigheter, subjektet kan alltså ha mer eller mindre makt. Intentionell makt handlar om kraft och styrka, men även om maktens aktör som har ett mål och en vilja. Det rör sig om en kombination av en vilja hos den som handlar och något som ger den viljan styrka. Intentionell makt kan definieras som att någon har makt och handlar med bestämda avsikter som bland annat mål och intressen (Franzén, 2005).

I vardagsspråket möter vi i huvudsak två maktbegrepp, strukturell makt och intentionell makt. *Strukturell makt* definieras som makt som ett bestämt förhållande mellan två eller flera parter. Samhället består av strukturerade förhållanden som avgör diverse position individer kan ha och fastställer maktfördelningen. Det handlar här om under- och överordning och här är

därför inte viljan lika central som i det intentionella maktbegreppet. Överlägsenhet genom till exempel fysisk styrka, kunskap och psykologisk insikt, är där makten gör sig gällande. Någon härskar över någon annan enligt det strukturella maktbegreppet (Franzén, 2005).

Mats Franzén (2005) beskriver, utifrån Michel Foucaults maktbegrepp, *relationell makt* som den makt som förenar den strukturella och intentionella makten. De förenas genom att strukturella förhållanden och intentioner yttras i relationen mellan individer (Swärd & Starrin, 2006). Den relationella makten handlar om att i varje relation och genom relationer verkar makt, makten verkar inte uteslutande uppifrån och nedåt utan även underifrån och andra håll. Makt uppstår och skapas i interaktionen mellan människor och ses i det relationella maktbegreppet som något som man inte kan äga, dela eller inta. Makt är således inte något som en part har mer eller mindre i en situation än den andre parten (Franzén, 2005). Båda parterna i en relation utsätts för makt och tillämpar makt och använder även motstånd (Swärd & Starrin, 2006). Relationell makt är inget som är något yttre, utan något som finns i relationen och det är därför inget instrument för att kunna härska över någon annan. Franzén (2005) lyfter fram att makt relationellt kan ses utifrån klientrelationen inom socialtjänsten. Han menar att maktrelationen redan innan socialarbetare och klient möts är ojäm. Vidare menar han att professionaliteten, socialtjänstlagen och socialbyrån samt att klienten behöver hjälp eller tillskrivs behovet, är utgångspunkter för hur klientrelationen kommer att äga rum ur en maktsynvinkel. Det relationella maktbegreppet skiljs från den vardagliga synen på makt som något som förbjuder och förhindrar oss att göra saker, den åstadkommer något och har en produktiv roll. Denna typ av makt verkar positivt genom att den hjälper till att skapa vissa relationer. Makt är inte ett motsatsförhållande till frihet. Enligt Franzén (2005) börjar inte friheten där makt slutar.

### **3.2 Maktförhållanden inom människovårdande organisationer**

Människovårdande organisationer skiljer sig från andra organisationer i och med att de arbetar med människor. Dessa organisationer förbinder sig som en följd av det med moraliskt arbete och att alltjämt hålla uppe samt förstärka moraliska värden om eftersträvaransvärd beteende hos människor och om det goda samhället (Garrow & Hasenfeld, 2010). Teorin om människovårdande organisationer kommer vara till hjälp i att urskilja resultaten så att det förhoppningsvis kan förtydliga vad biståndshandläggarna har för organisatorisk utgångspunkt i mötet med vårdtagaren och hur det kan inverka på makt i relationen.

De människovårdande organisationerna kännetecknas av att de är väl invävd i en bredare institutionell miljö, och därifrån tilldelas deras legitimitet och även rättighet att arbeta med

människor. Legitimiteten att ta del av klienternas privata liv rättfärdigas genom fasthållande av institutionaliserade moraliska regler. För att människovårdande organisationer skall åstadkomma ett resultat måste de förlita sig på relationen mellan klient och socialarbetare, i en relation där både klient och socialarbetare avsikligen tillämpar sig av känslor (Garrow & Hasenfeld, 2010). I människovårdande organisationer är "råmaterialet" människor och med anledning av att det handlar om arbete med människor ligger som tidigare nämnts även moraliskt arbete inneboende. Det finns en benägenhet som visar att det moraliska arbetet inom människovårdande organisationer inte betonas eftersom fokuset ligger på den faktiska servicen de tillger medborgarna. Alla handlingar socialarbetare gör för klienterna representerar inte bara konkret service, som exempelvis att bifalla en ansökan, utan det representerar även en moralisk bedömning och yttrande om deras sociala värde. Detta hävdar Hasenfeld (2010) är på grund av att vi själva inte är värdefria i våra handlingar. De moraliska valen socialarbetare gör är planterade i organisationens rutiner och är på så sätt sällan uttalade, de blir en del av vad Hasenfeld (2010) kallar, "*den osynliga handen*" (s.13) som är till för att kontrollera socialarbetarnas beteenden och handlingar. Hasenfeld (2010) menar att den faktiska servicen klienter lyckas få bestäms och rättfärdigas på de moraliska besluten som socialarbetare gör.

Anställda i människovårdande organisationer bedriver yrkesutövningen genom kommunikation och relationen till klienter, anhöriga och kollegor. Ett av kännetecken i människovårdande organisationer är att anställda är ansenligt självstyrande när det kommer till arbetet med klienter (R. Sosin, 2010). Det utmärkande för relationen mellan socialarbetare och klient är socialarbetarens handlingsutrymme gentemot klienten. Det är hur detta handlingsutrymme är utfört som är grundläggande för att förstå tillämpningen av människovårdande organisationer samt hur det påverkar klienten (Hasenfeld, 2010). Det handlar om ett organisatoriskt handlingsutrymme vilket innebär att medlemmarna i organisationen kan agera självständigt från överordnades krav (R. Sosin, 2010). Handlingsutrymmet som anställda förfogar över i människovårdande organisationer har konsekvenser för klienterna. Det kan leda till ojämн behandling eftersom kontrollen högre upp har benägenheten att vara standardiserad. Ett exempel på ojämн behandling kan vara att anställda i människovårdande organisationen ge service till de mer önskvärda klienterna. När individuella arbetares handlingar kan överkomma problemet med ibland rigida eller orättvisa bestämmelser mot klienterna kan handlingsutrymmet vara en eventuell fördel. Men nackdelen med att använda handlingsutrymmet för att gynna vissa individer blir att andra i

jämförelse blir i en missgynnande position till tillgången på resurser (R. Sosin, 2010).

### **3.3 Gräsrotsbyråkratens makt och handlingsutrymme**

Teorin kring gräsrotsbyråkraten är ett sätt att beskriva dem som arbetar inom människovårdande organisationer, deras handlingsutrymme, vad som förväntas av dem och hur de kan förhålla sig till organisationen och dess resurser.

Michael Lipsky (1980) har skapat begreppet gräsrotsbyråkrat (street-level bureaucrat), vilket kännetecknas av att de arbetar direkt med andra människor, till exempel klienter eller patienter inom en offentlig verksamhet och att de ofta har stort handlingsutrymme. I arbetet ska de ta hänsyn till individen, till skillnad från den traditionelle byråkraten som enbart arbetar efter regler och riktlinjer. Trots detta så är även gräsrotsbyråkrater tillbakahållna av regler, förordningar och olika direktiv eller normer och praxis inom deras egna yrkesgrupp. De arbetar inom ramen av politiska beslut, bland annat kommunala riktlinjer och organisationens mål. Men inom dessa ramar arbetar gräsrotsbyråkraterna med ett omfattande handlingsutrymme. De arbetar väldigt fritt och blir sällan granskade uppifrån eller rannsakade av sina klienter. Lipsky (1980) menar på att även de gräsrotsbyråkrater som anses arbeta inom yrken med lägre status har ett betydande stort handlingsutrymme. Tjänstemän som arbetar inom socialt arbete har ofta en beslutsrätt vid de tillfällen de ska utreda om en person har rätt till olika förmåner, såsom socialbidrag. Men där är deras handlingsfrihet är formellt begränsad av regler och en tämligen nära bevakning från exempelvis deras chef. Men dessa regler kan vara så omfattande och motsägelsefulla att de sällan kan åberopas.

Begreppet handlingsutrymme menar Lipsky (1980), är ett relativt begrepp. Ju högre handlingsfrihet man har, desto tydligare blir förståelsen för beteendet hos gräsrotsbyråkraten. Med de olika typer av arbeten som en gräsrotsbyråkrat har, så vore det svårt, om inte nästan omöjligt för dem, att kunna utföra sitt arbete om det minskades på handlingsutrymmet. De arbetar med så pass komplexa uppgifter att dessa inte får eller kan begränsas av för mycket regler eller riktlinjer. Detta kan bland annat bero på att de ofta arbetar i situationer som kräver mänskliga aspekter, där det erfordras att man är extra känslig och försiktig, både när det gäller deras iakttagelseförmåga och hur de bedömer situationen. För både klienter och de arbetande är det viktigt att behålla det stora handlingsutrymmet, då det bidrar till den rättsliga välfärdsstaten, även om gräsrotsbyråkrater bidrar till skapandet av begränsningar när det gäller statens ingripande (Lipsky, 1980).

Byråkratiska beslut tas ofta under förhållanden där det vanligtvis finns både för lite tid och information. Gräsrotsbyråkrater är inte sällan begränsade av resurser och för höga kostnader, samtidigt som de måste ta snabba beslut. De har ibland både flera fall att ha hand om, kortvariga besök, samtidigt som de har pressen på sig att agera fort i beslutsfattandet. En annan svårighet som kan vara typisk för gräsrotsbyråkrater är att efterfrågan på vad klienter kan vara i behov av är större än utbudet av insatser. Det kan även vara svårt för gräsrotsbyråkrater att tillhandahålla olika insatser, då efterfrågan av dem kan vara väldigt varierande och oförutsägbart. Många gånger är deras arbetssituationer så att det är svårt att lösa problemen med resurser. Det kan också uppstå problem mellan vilka mål man kan ha för klienten och vilka mål organisationen har. Förmågan för gräsrotsbyråkrater att behandla klienterna som individer blir ständigt kompromissad med organisationens krav på att arbetet ska ske så effektivt som möjligt (Lipsky, 1980).

Lipsky (1980) menar att gräsrotsbyråkrater ofta har höga förväntningar på sig från allmänheten när det gäller utförandet av arbetet, och det finns även motsättningar kring vad som är gräsrotsbyråkraternas främsta uppgift, vilket i sin tur kan skapa en konflikt. De personer som vänder sig till gräsrotsbyråkratin är unika individer med olika livserfarenheter, personligheter och nuvarande omständigheter. Men så fort de sätter sin fot inom dessa verksamheter förvandlas de till klienter och blir på så sätt oidentifierbara i ett fåtal kategorier där de blir behandlade som, och också behandlar sig själva så att de ska passa in i de specifika delarna av gräsrotsbyråkratin. Lipsky (1980) hävdar att den här processen, där människor blir till klienter, och därmed blir indelade i olika kategorier för de insatser som ges och som behandlas efter dessa insatser, är en social process. Klienterna och gräsrotsbyråkraterna delar ofta olika verkligheter kring mötet och processen. Detta beror främst på att de båda parterna ser olika på målsättningarna och att förhållandet mellan dem är långt ifrån jämställt. Klienter tenderar till att uppfatta att deras problem är individuella och att deras krav är personliga uttryck för förväntningar och klagomål. De räknar ofta med att den behandling som de ska få är anpassad till dem som individer, vilket samhället ofta uppmuntrar. Å andra sidan ser gräsrotsbyråkrater klienternas upplevelser av problem som ett tillfälle att agera. Dessa förväntningar på att få så bra insatser som möjligt kan även leda till optimala lösningar för att det ska bli ett tillfredsställande arbete för gräsrotsbyråkraten, och inte bara för till förbättringar för klienten. Klienten ansöker om insatser och förmåner och gräsrotsbyråkraten försöker att bistå dessa i största möjliga mån (Lipsky, 1980).

Organisationer måste alltså välja vilka resurser de vill bidra med och att lika mycket ska gälla för varje klient. Stödet som ges kan ibland vara oförenligt utifrån organisationens perspektiv. Organisationen lagrar resurser, där de har sträng kontroll över hur dessa fördelas. Där försöker gräsrotsbyråkraten hitta kryphål och använda sitt handlingsutrymme för att gynna sin klient. Organisationen agerar som om de tillgängliga resurserna är begränsade, medan gräsrotsbyråkraten kan handla utifrån att de är oändliga. Inom gräsrotsbyråkratin är det vanligt att dessa sidor ofta drabbar samman. Lipsky påstår här att gräsrotsbyråkraternas sätt att arbeta inte är helt i balans med deras egentliga skyldighet i arbetet (Lipsky, 1980).

### **3.4 Tidigare forskning kring makt och handlingsutrymme**

Nedan följer en redogörelse för den tidigare forskning under rubrikerna *Handlingsutrymme – möjligheter och avgränsningar* och *Maktutövning* som är relevant för uppsatsens syfte.

#### **3.4.1 Handlingsutrymme – möjligheter och avgränsningar**

Dunér & Nordström (2005) beskriver i sin bok *Biståndshandläggarens villkor och dilemman – inom äldre- och handikappsomsorg* bland annat biståndshandläggarens olika roller där en av dessa är gräsrotsbyråkraten, av dem kallad frontlinjebyråkraten. Som framgår av Lipskys teori om gräsrotsbyråkraten innebär den framförallt att de inom organisationen har ett ansenligt handlingsutrymme. Inom handlingsutrymmet kan de ställas inför bland annat etiska och moraliska situationer och som sen resulterar i dilemman. Dunér & Nordström (2005) menar att i de situationer som dilemmat uppstår, och där saknaden av en självklar lösning finns, kan biståndshandläggaren handla utifrån ett rättvisemoraliskt eller omsorgsmoraliskt synsätt. Det rättvisemoraliska synsättet syftar till att respektera den äldres vilja även om denne eventuellt skulle fara illa. Det omsorgsmoraliska synsättet innebär att i dessa situationer så skulle vanligtvis inte en biståndshandläggare släppa kontakten med den äldre och genom att ta ansvar för situationen tar handläggaren hänsyn till det omsorgsmoraliska. Dessutom ställs krav och förväntningar på dem från omgivningen och från dem själva att sammanföra dessa synsätt. Dunér & Nordström (2005) finner att biståndshandläggare har en benägenhet att ty sig till organisationen och dess regler bland annat på grund av rättviseskäl. De tenderar att hålla sig till rättvisemoralen framför omsorgsmoralen.

Dunér & Nordström (2005) skiljer även på två typer av dilemman som de vill kalla äkta- och skendilemman. Äkta dilemman handlar om dilemman på individnivå där det rör den enskildes självbestämmande och medmänniskors ansvar för varandra. De har valt begreppet äkta dilemma då det föreligger en motsättning mellan biståndshandläggarnas ansvar som

företrädare för välfärden och den enskildes rätt till självbestämmande. Enligt författarna kan biståndshandläggarens agerande medföra i antingen en underlåtenhetssynd eller ett övergrepp. De menar att det inte finns någon möjlighet till att lösa upp denna sorts dilemma. Skendilemma gäller däremot dilemman på grupp- och organisationsnivå, och kallas skendilemma på grund av de går att lösa. Här är det förhållandet mellan de äldre och deras anhöriga/närstående eller de äldre och verksamhetens resurser. Motsättningen finns endera i den enskildes vilja och behov och anhöriga som har en uppfattning kring dennes behov, eller att organisationen har otillräckliga möjligheter att sörja för den äldres behov. Dunér & Nordström (2005) menar att biståndshandläggaren inte är en bidragande faktor till dessa motsättningar, men att de måste hantera situationen. Vidare har de delat in skendilemman i två kategorier: intressebaserad motsättning och resursbrist. De diskuterar dessa genom att säga att intressebaserad motsättning handlar om de äldres och deras anhörigas motsättningar om vilken hjälp den enskilde skall ta emot. Exempelvis talar de om hur biståndshandläggaren försöker stödja den äldre i dennes önskemål, och hur anhöriga tycker det är oansvarigt av biståndshandläggaren och att hon/han får hållas ansvarig för eventuella följder. Resursbrist syftar till motsättningen mellan de organisatoriska förhållandena och den enskildes önskemål och behov. Dunér & Nordström (2005) ger här exempel på hur verksamheters specialisering kan göra att vissa individer faller mellan de olika ansvarsområdena och biståndshandläggaren har då inte tillgång till de resurser som denne är i behov av.

Dunér & Nordström (2005) talar även om tre sätt som avgränsar handlingsutrymmet för biståndshandläggaren: de rättsliga, organisatoriska och moraliska villkor. De rättsliga villkoren handlar om socialtjänstlagen vilket genom normer och värderingar preciseras av politiska beslut, de organisatoriska villkoren är de riktlinjer och regler som lokala politiker fattat. Förändringarna i organisationen genom ädelreformen har mynnat ut i en ökad byråkratisering av biståndshandläggarnas arbetsuppgifter. Detta har troligtvis lett till att biståndshandläggarnas handlingsutrymme i verkligheten har reducerats trots att lagstiftningen är densamma. Till sist nämner Dunér & Nordström (2005) de moraliska villkoren för handlingsutrymmet, de kommer från samhället som har synpunkter bland annat på hur stödet skall utarbetas till de äldre. Författarna problematiserar dessa villkor som biståndshandläggarna har. De finner att biståndshandläggaren får ett konkret stöd i beslutsprocessen av villkoren men samtidigt skapar det en osäkerhet i hur biståndshandläggaren skall tillämpa villkoren då varje individ är unik och så även varje enskilt fall (Dunér & Nordström, 2005). De menar att det finns moraliska överväganden i alla



möten med människor vilket skapar dilemman, Hasenfeld (2010) talar just om människovårdande organisationer som något som innefattar moraliskt arbete och att det är det i slutändan som rättsfärdigar besluten.

Förutom de tre villkoren som Dunér & Nordström (2005) berör finns en annan aspekt som de finner inverkar på beslutsprocessen och deras handlingsutrymme, nämligen anhöriga och hur de relationerna mellan de äldre, biståndshandläggarna och anhöriga går i flera led. Beslutet tas inte enbart från den information som den äldre ger utan även från bland annat anhöriga. Dunér & Nordström poängterar att det relationella arbetet biståndshandläggare utför gör så att beslutsprocessen blir komplicerad. De finner att även om besluten skall bygga på behovsbedömning så kommer alltid andra faktorer att ha betydelse i praktiken. Biståndshandläggaren får som roll att balansera mellan olika viljor och uppfattningar då många gånger den äldre och dess anhöriga har olika uppfattningar om vad den äldre behöver. I slutändan skall biståndshandläggarens beslut både nöja den äldre och deras anhöriga/närstående, samt skall kunna verkställas inom ramen för de tjänster och resurser som verksamheten förfogar över (Dunér & Nordström, 2005).

### **3.4.2 Maktutövning**

Biståndshandläggare arbetar med myndighetsutövning som enligt Dunér & Nordström (2005) handlar om makt. De hävdar att all myndighetsutövning handlar om makt och att en biståndshandläggare utövar makt gentemot de individer som ansöker om bistånd. Skau (2007) menar även hon att maktaspekten finns med i alla interaktioner mellan klient och hjälpare, men att det ofta ligger dolt genom att maktapparaten osynliggörs. Om man ser till ordet makt, så har det vanligtvis en lite obehaglig klang, särskilt om det kombineras tillsammans med andra termer, som till exempel maktmissbruk, maktmänniska, maktgalen och vanmakt. Detta kan leda till att många människor värjer sig mot att bli föremål för andras användning av makt och även mot att man betraktar sig själv som en person med makt. Margareta Järvinen (2004) hävdar just detta fenomen i sitt kapitel ur *Perspektiv på socialt arbete* att socialarbetare sällan ser sig själva som personer med makt i samhället. De anser sig inte alltid ha den makt och inflytande som de borde ha för att kunna hjälpa sina klienter fullt ut. Här ses maktutövning som något negativt och där arbetet utförs för klienternas bästa. Skau (2007) säger också att det är av stor betydelse att inse att makt inte alltid behöver vara av ondo, då det kan användas i hjälpande syfte.

Makt gör sig tydlig i relationen mellan biståndshandläggare och den äldre. Mellan dem är den asymmetrisk, och detta inverkar på deras möte och samverkan i beslutsprocessen (Dunér & Nordström, 2005). Bland annat understryker Hasenfeld (2010) att människovårdande organisationer har en naturlig ansenlig makt över klienterna. Detta uttrycker sig i att organisationen har de centrala resurserna som klienterna är i behov av. Det yttras sig även i att klienterna inte är någon resurs för organisationen i sig eller kontrollerar resurser som organisationen är i behov av. Denna maktfördel, som han ser det, är den yttersta grunden för att klienten skall vara tillmötesgående i mötet med socialarbetare. Det yttras bland annat i att socialarbetarna har kontroll över information, deras sakkunnighet och deras tillgång på behövda resurser (Hasenfeld, 2010).

När man blir klient blir den privata sfären en arena för offentlig intervention. Det kan ibland ske i kombination med att det offentliga tränger sig in på klientens privatområde, det vill säga i hemmet, i form av ett hembesök. Hembesöket kan för många ses som ett informellt möte där umgängesformerna ofta liknar de vardagliga formerna för social samvaro mellan privatpersoner. Men Skau (2007) menar på att de närvarande inte är jämbördiga med varandra och att maktförhållandena är ojämlika. Hon finner att även om mötet sker inom klientens enskilda miljö blir hembesöket ingen privat visit. Det är på klientens territorium, men på den professionelles premisser.

Hur använder biståndshandläggarna sin makt i myndighetsutövningen? Dunér & Nordström (2005) beskriver olika former av maktutövning som biståndshandläggarna kan använda sig av under biståndsbeslutsprocessen. De beskriver bland annat *strukturell* och *intentionell* eller *normativ makt*, som tidigare i uppsatsen redogjorts för, som olika former av maktutövning. De menar att biståndshandläggare i begränsad form använder den strukturella makten, det vill säga beslutsrätten och rätten att fördela verksamhetens resurser. Istället hävdar Dunér & Nordström att biståndshandläggare använder sig av den intentionella eller normativa makt för att styra beslutsprocessen i önskevård riktning som passar organisationen. De finner att biståndshandläggarna har en benägenhet att följa organisationen och dess regler. De ser även att kunskapen om de rättsliga och organisatoriska riktlinjerna samt att biståndshandläggarna gallrar information om utbudet som finns, är ett sätt för biståndshandläggarna att få de äldre att inordna sig till tillgängliga insatser (Dunér & Nordström, 2005).

Dunér & Nordström (2005) talar även om *administrativa tekniker* som en form av makt som biståndshandläggarna använder omedvetet och utan reflektion. Administrativa tekniker innebär att biståndshandläggarna placerar eller kategoriserar in de äldre utifrån deras behov i olika administrativa grupper genom att insatserna redan är standardiserade. Dunér & Nordström finner att det kan gynna och missgynna vissa personer. Det gynnar de personer vars behov matchar de tillgängliga insatserna och får då snabbt hjälp enligt denna myndighetsutövning. För de individer vars behov inte matchar insatserna får förmodligen inte den hjälp de är i behov av. Ytterligare beskriver de om hur biståndshandläggarna tar till *yrkesspecifika strategier* för att utöva makt. Det innebär att biståndshandläggarna använder sig av strategier som att *lirka, lotsa och låta tiden verka* för att få de äldre anpassningsbara till organisationens utbud. Lirka handlar om att ge och ta för att uppnå ömsesidiga fördelar, och för att inte tvinga sig på den äldre. Det kan till exempel handla om att tillmötesgå önskemål eller kohandla. Lotsa görs genom samtal eller praktiskt handlande som visar på hur hjälpen kan formges. Här menar Dunér & Nordström (2005) att risken för att de äldre upplever kränkningar mindre än vid lirka eftersom den äldre styrs mot ett bestämt mål som både biståndshandläggaren och den äldre är överens om. Att låta tiden verka gör också att beslutet skjuts fram i tiden och beslutet kan överlåtas åt någon annan att fatta vilket riskerar att kränka den enskilde genom underlåtenhetssynd. *Egna motiv* nämns även som en maktutövning och är något som driver biståndshandläggarna, som har utrymme att handla godtyckligt då de har tilldelas makt och har ett förhållandevis stort handlingsutrymme. Dessa motiv kan vara omedvetna för biståndshandläggaren, bland annat kan de kringgå problem som skapar obehag (Dunér & Nordström, 2005).

Som klient kan man utveckla passiva och individuella motmaktstrategier, såsom vägran att ta emot hjälp (Skau, 2007). Swärd & Starrin (2006) talar om att klienten i mötet inte är maktlös utan att de kan använda sig av förhandling och till exempel motsätta sig förslag. Det sker ett taktiskt spel från de båda parterna som formar klientrelationen (Franzén, 2005). Men denna typ av agerande menar Skau (2007) är ofta sammankopplat med risktagande och en fara för sanktioner. Även om man som professionell kan känna sig maktlös i mötet med klienten hävdar Skau att det ändå är de professionella utövarna som har mest makt mellan de båda parterna, och på så sätt har störst möjlighet att få sin vilja igenom. Järvinen (2004) säger även hon att socialarbetare inte är maktlösa, utan det som är utmärkande för de organisationer som de arbetar i är att de kontrollerar resurser av olika slag.

## **4. METOD**

I detta kapitel diskuteras val av metod, vetenskaplig position, förförståelsen och analysmetoden. Vi berör även urval, genomförandet av intervjuerna, reliabilitet, validitet och generaliserbarhet samt etiska överväganden som har gjorts.

### **4.1 Val av metod**

Vi har i vårt arbete valt att utgå från en kvalitativ metodansats. Genom att använda sig av en kvalitativ metod fokuserar forskaren på förståelsen om individens personliga upplevelser och tankar om ämnet som skall undersökas. Det är individens utsagor och egna ord som forskaren skall försöka förstå (Larsson, 2005). Studiens syfte går i linje med den kvalitativa metodansatsen i och med att fokus ligger på biståndshandläggarens upplevelser. Studien baseras på individuella intervjuer med biståndshandläggare inom äldreomsorgen för att fånga deras personliga upplevelser och tankar kring makt i sin profession. Kvale & Brinkmann (2009) menar att kunskapen i forskningsintervjuer skapas i interaktion mellan informant och intervjuare i ett samtal av en professionell och samtidigt vardaglig karaktär. Studien kunde ha genomförts med en fokusgruppmetod, där deltagare diskuterar kring ett särskilt fenomen. Metoden hade gett möjligheter till en fördjupad studie kring verksamhetskultur i de olika stadsdelarna, snarare än den individuella upplevelsen (Billinger, 2005). Vårt intresse låg i att få en subjektiv redogörelse från informanterna, därför genomfördes intervjuerna enskilt.

### **4.2 Vetenskapsfilosofisk position**

Det kan vara av vikt att belysa för vilken vetenskapsfilosofisk position studien vägleds av i en kvalitativ forskning (Larsson, 2005). Här kommer det därför diskuteras för denna studies position som är den hermeneutiska. I det hermeneutiska synsättet har förförståelsen framstående betydelse för hur forskaren tolkar och förstår en text. I detta sammanhang handlar det om tolkning av utskrifterna från det inspelade materialet och då en tolkning av textens mening. Vad som karaktiserar denna tolkning beskrivs utifrån den hermeneutiska cirkeln, där det sker ett växelspel mellan tolkningen av meningen i delteman av texten och en tolkning av alla teman (Larsson, 2005). I studien delades empirin in i olika teman och utifrån dessa teman har helheten av materialet tolkats. Tolkningen har skett utifrån vår förförståelse kring det undersökta ämnet. Vidare har även tolkningar gjorts i analysen av det empiriska resultatet.

### 4.3 Förförståelse

Förförståelse syftar till att på förhand ha åsikter eller uppfattningar om ämnet som skall studeras (Dalen, 2007). Dalen menar att eftersom förförståelsen alltid finns med forskaren är den väsentlig att inkludera för att den skall medverka till en större förståelse för informantens upplevelser och berättelser. Som tidigare har beskrivit i inledningen av denna studie har vi båda erfarenhet av arbete inom äldreomsorgen. Vår praktiktermin genomfördes inom området, men med olika professioner vilket har medfört olika perspektiv på det undersökta ämnet. En av oss praktiserade hos två enhetschefer inom hemtjänsten och den andre hos biståndshandläggare. Detta lades till grund för ett intresse kring makt och framförallt makt i mötet och relationen mellan handläggare och den äldre, samt hur maktaspekten synliggörs mellan de båda parterna. Dessa tankar skapade en förförståelse om ämnet. Genom deltagande i möten med de äldre och deras anhöriga har vi på så sätt fått möjligheten att se hur maktförhållandena kan visa sig och vad det kan få för konsekvenser.

### 4.4 Analysmetod

I en kvalitativ forskning kan forskaren kombinera ett *induktivt* och ett *deduktivt* förhållningssätt i sin studie, denna strategi kallas för *abduktiv*. Att kombinera dessa strategier innebär att forskaren utgår från det empiriska materialet för att se mönster, det vill säga induktivt, och genom att teoretiska perspektiv blir underlag för frågor till studien, deduktivt (Larsson, 2005). Studien har utgått ifrån ett abduktivt förhållningssätt där empirin har jämförts med tidigare forskning och teoretiska perspektiv samt att vi har försökt se mönster och samband i empirin för att sen kunna dra egna slutsatser i analysen. Efter transkribering av materialet framträdde tydliga teman kring informanternas utsagor, som blev ett underlag för redovisningen av empirin. Analysen har sedan utgått med hjälp av dessa teman, där utgångspunkten har varit vad informanterna har yttrat. Vi har även utgått från det som inte har yttrats och har utefter det skapat egna resonemang och tolkningar. I uppsatsen har redovisning av empiri och analys skiljts åt.

### 4.5 Urval

Vid valet av biståndshandläggare inom äldreomsorgen vände vi oss till verksamheter i tre olika stadsdelar i Göteborg och tog personligen kontakt med handläggarna via telefon. Stadsdelarna valdes ut genom uppfattningen om att det fanns skillnader mellan dem, som till exempel ekonomiska. Handläggarna som kontaktades tog sen på sig att informera sina

kollegor om studien och om det fanns ett eventuellt intresse för deltagande. Urvalet har skett genom ett så kallat snöbollsurval vilket innebär att en person hänvisar till nästa person, och så vidare (Denscombe, 2000). Tanken från början var att intervjua tre handläggare från varje verksamhet, alltså sammanlagt nio personer. Detta för att eventuellt kunna se om kulturen i de olika verksamheterna kunde ha någon betydelse för hur man som handläggare upplever och förhåller sig till makt, även för att få en spridning i urvalet. I slutändan blev det totalt åtta stycken intervjuer då vid en verksamhet endast två stycken informanter hade möjligheter att delta. Vi fann inte något framträdande kulturellt samband mellan verksamheterna och valde därför att inte göra en jämförelse mellan dessa i studien.

#### **4.6 Genomförandet av intervjuerna**

Genomförandet av intervjuerna har skett på ett semistrukturerat vis med stöd av en intervjuguide (se bilaga 1). Semistrukturerade intervjuer innebär att intervjuaren på förhand har färdigställda ämnen som skall diskuteras samt frågor som skall ges svar på. Det ligger även i semistrukturerade intervjuer att som intervjuare vara mer flexibel till ordningen på ämnena och frågorna, samt att tillåta informanten att utforska ämnet intervjuaren belyst. Här framhävs informanten och dennes uppfattningar (Denscombe, 2000). Till intervjuerna gjordes en intervjuguide (se bilaga 1) med teman och ett antal frågor. Intervjuguiden kan användas som en checklista där forskaren kan ha uppsikt över att svar ges på det huvudsakliga ämnet man forskar om (Larsson, 2005). På detta sätt har vi använt vår intervjuguide. För att pröva intervjuguiden har pilotintervju gjorts med en biståndshandläggare utanför Göteborgs kommun. Detta var till hjälp för att kontrollera hur frågorna uppfattades, om de skulle omformuleras och för att ytterligare utforma eventuellt teman till guiden. Svaren från pilotintervjun har använts för att arbeta fram en intervjuguide och dess data har inte använts i redovisningen av empirin för studien. Det som framkom i pilotintervjun gav inget avvikande från vad studien redovisar.

Intervjuerna genomfördes vid informanternas arbetsplatser, främst på deras egna, men även på kollegors tjänsterum. Innan intervjuernas början delades ett samtyckebrev (se bilaga 2) ut med en beskrivning av syftet för studien samt etiska aspekter, och som sen undertecknades av samtliga informanter. Under intervjuerna användes en bandinspelare med syfte att spela in samtalet. Genom att använda en bandinspelare kan citat från informanterna bli detaljerade och ordagranna, dessutom är det en fördel vid analysen att utskriften från vad informanterna sagt blir grundlig menar Larsson (2005). Information gavs om syftet med användningen av

bandinspelaren och att informanterna när som helst under intervjun kunde avbryta inspelningen. Vid intervjuerna deltog båda med en uppdelning av ansvar där en av oss höll i intervjun medan den andre antecknade samt kunde inflika med frågor under intervjuens gång. Denna fördelning gav möjligheten till andrum vid de tillfällena då det genomfördes två intervjuer efter varandra. Dessutom blev det betydelsefullt för oss att båda deltog och var närvarande under intervjuerna för att tillsammans efteråt kunna reflektera över det som sagts. Det gjorde det även lättare att kunna bearbeta materialet i efterhand. Däremot blev denna fördelning inte särskilt effektiv i och med att vi enskilt förmodligen hade kunnat göra fler intervjuer än de som genomfördes. Längden på intervjuerna varade mellan 40 minuter och en timma. Samtliga intervjuer delades sen upp mellan oss för transkribering. Fördelen med denna uppdelning blev att materialet kunde transkriberas fortare jämfört med om vi suttit tillsammans med intervjuerna. Nackdelen blev dock att enbart en av oss fick bekanta oss med ett visst material.

#### **4.7 Reliabilitet, validitet & generaliserbarhet**

Med *reliabilitet* menas forskningsresultatens konsistens och tillförlitlighet. Det brukar behandlas i relation till frågan om det går att få samma resultat av en forskningsstudie vid andra tidpunkter och av andra forskare. Vid en intervju handlar det alltså om informanterna ändrar sina svar under en intervju eller om de skulle ha liknande eller olika svar till olika intervjuare. Om de som intervjuas skulle framställa sig på andra sätt för olika intervjuare och om de även skiftar uppfattning under ordväxlingen, resulterar det i att intervjuerna inte framställer en trovärdig eller objektiv kunskap (Kvale & Brinkmann, 2009). En av förutsättningarna för reliabilitet blir således att frågorna är tydligt formulerade (Lilja, 2005). I studien har det under intervjuprocessen använts en intervjuguide (se bilaga 1) med tydligt formulerade frågor. Frågorna har i stor utsträckning varit öppna frågor med syfte att kunna få så utförliga svar som möjligt av de intervjuade. Under intervjuerna ställdes ledande frågor, vilket har resulterat i en medventehet kring att de frågorna gav förväntade svar. I största möjliga mån har vi försökt att hålla oss så objektiva och neutrala som möjligt i mötet med informanterna. Om studien har hög reliabilitet kan vara svårt att svara på, men vi anser det ändå högst troligt att en annan forskare hade fått samma resultat då frågorna var tydligt strukturerade.

För att få hög reliabilitet behövs det även att en undersökning har *validitet*. Med validitet avses om en metod undersöker vad den påstås undersöka och vad den är avsedd att undersöka (Kvale & Brinkmann, 2009). Studien anses ha hög validitet eftersom syftet med studien har varit att undersöka vilka upplevelser biståndshandläggare inom äldreomsorgen kring makt, vilket vi anser att vi har gjort och rapporterat i studien.

*Generaliserbarhet* syftar till frågan om resultatet för studien går att tillämpa på andra liknande personer och situationer, eller om det bara gäller för informanterna i studien. En uppfattning kring generalisering och intervjuforskning är att intervjupersonerna är för få till antalet att resultatet inte kan generaliseras. Därför menas att istället för att se om resultatet för studien går att generalisera i största allmänhet ska man se om det går att överföra på hithörande situationer (Kvale & Brinkmann, 2009). I frågan om generaliserbarhet bortses det ifrån om det går att generalisera i allmänhet och frågan ställs om kunskapen från studien går att tillämpa på andra likartade situationer. Vi tror att studien går att generalisera på Göteborgs kommun, då informanter från tre olika stadsdelar gav så pass liknande svar att det är föga troligt att intervjuer med andra biståndshandläggare inom Göteborg skulle generera i ett annat resultat.

#### **4.8 Etiska överväganden**

Etiska frågor är framträdande i forskningsintervjuer (Kvale & Brinkmann, 2009). När forskare skall genomföra en studie av kvalitativ karaktär är det av vikt att tänka igenom etiska frågor, bland annat eftersom informationen som ges till forskaren är privat och emellanåt av känslig prägel (Larsson, 2005). Det togs hänsyn till detta med avseende till de val som har gjorts, beaktande togs även till de *fyra forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning* ([www.codex.vr.se](http://www.codex.vr.se)). En redogörelse för dess innebörd med utgångspunkt studien, samt vilka överväganden som gjorts kring dem följer nedan.

Det första kravet är *informationkravet*, vilket innebär att information om studiens syfte och hur studien genomförs skall ges. Information skall även ges om att deltagandet i studien är frivilligt och att insamlat material endast kommer användas i forskningssyfte. Detta har beaktats genom att först skicka ut ett e-mail där studiens syfte och genomförande presenterats. Även genom muntlig information har syftet och information om frivilligt deltagande lämnats.



*Samtyckekravet* handlar om att deltagarna ger sitt samtycke till forskaren om sitt deltagande i undersökningen och att de har blivit informerade om att medverkan i undersökningen kan avbrytas utan orsak. Detta krav togs hänsyn till genom att ett samtyckebrev (se bilaga 2) har tilldelats informanterna innan intervjuens start. Informanterna har fått tid att läsa igenom brevet, ställt frågor och undertecknat det. Innehållet i brevet har även informerats muntligt.

*Konfidentialitetskravet* syftar till kravet på att deltagarna i studien skall vara anonyma i största möjliga mån. Det innebär att personuppgifter inte får lämnas ut och att identifiering av enskilda i undersökningen utesluts. För att fullgöra detta har informanterna informerats om att de kommer att vara anonyma i studien, det vill säga att deras namn inte kommer nämnas i studien och att stadsdelen där de arbetar inte kommer skrivas ut. Vid transkribering av intervjuerna valde vi att inte skriva ut deras personuppgifter samt att endast vi har haft tillträde till materialet.

Det sista kravet är *nyttjandekravet* som innebär att informationen som insamlats inte får användas till annat än till forskningsändamål. Studien kommer endast användas i detta syfte.

Utöver dessa fyra principerna har det även diskuterats kring om syftet med studien bidrar till kunskap till samhället, då denna typ av forskning enligt Kvale & Brinkmann (2009) bör vara till nytta för vetenskapliga och mänskliga intressen. Kunskapen som studien får skall alltså överväga den eventuella risk som finns med att delta. Vad beträffar detta ansåg vi att studien innebar en liten risk för skada i deltagandet och att den vetenskapliga fördelen var större.

## 5. REDOVISNING AV EMPIRI

I detta kapitel redovisas empirin i fem teman som blev framträdande under intervjuerna: *Associationer till begreppet makt, Maktfördelning, Utövning av makt, Upplevelsen av maktlöshet* samt *Andra aktörers makt över beslutet*. En kort sammanfattning av empiri sker i kapitlets slut. Empirin redovisas med hjälp av belysande citat. Inledningsvis kommer en kort och sammanfattande beskrivning av de intervjuade.

Informanterna är kvinnor med ett åldersspann på 35-60 år. Övervägande många har en lång arbetslivserfarenhet inom äldreomsorgen, och en varierande lång erfarenhet kring biståndshandläggning. Flertalet har en tidigare erfarenhet kring ledarskap och arbete inom hemtjänsten. Samtliga har en form av högskoleutbildning inom socialt arbete.

### 5.1 Associationer till begreppet makt

Den generella synen på makt hos informanterna är att det ses som ett negativt och otrevligt begrepp som skulle kunna användas i ett felaktigt syfte genom att exempelvis trycka ner någon som redan är i ett underläge. Informanten i detta citat ger uttryck för den negativa bilden av makt:

*”Makt är ju det när man kan, utöva nån slags påtryckning eller att nonchalera någon kanske, som är i underläge eller som är i behov av hjälp eller som är i beroendeställning skulle jag vilja säga. /.../ alltså för mig är det lite negativt klang naturligtvis, att man utövar makt över någon, att man har en ställning kanske som gör att... en myndighetsperson... att man kanske kan lura någon...”*

Dock kan några se makt som något positivt i yrkesutövandet, då makt i form av myndighetsutövning kan användas som ett stöd i arbetet. Biståndshandläggarens makt kan även ses som en fördel för vårdtagaren, att de med hjälp av makten kan bidra med hjälp till vårdtagaren. Flera svarar även att makt kan användas för att påverka den äldre och att det kan användas för att skapa en förändring. Somliga uttrycker att nackdelen för vårdtagaren är att alla biståndshandläggare är olika och tolkar även lagen olika. Följande säger en informant om fördelen med makt:

*”Makt är också en fördel när jag möter människor som inte alltid vet sitt eget bästa. /.../ Och då tycker jag ju att det är positivt att vi kan försöka motivera och påverka att ta emot insatser och så.”*

Flera informanter uppger att de reflekterar och funderar kring makt vid olika tillfällen, både efter ett möte eller hur de förhåller sig till vårdtagaren. För dem är det viktigt att inte se sig själva som personer med makt, vilket gör att de begrundar sin maktposition för att den inte ska få övertaget. Det händer också ofta att de går till varandra för att få råd och stöd när de behöver ta obekväma beslut, såsom avslagsbeslut. Nedanstående informant talar om vid vilka tillfällen reflektion sker:

*”Det är nog dom gångerna när man tar svåra beslut. Man vet att nu fattar jag ett beslut som jag vet inte om det kommer bära eller brista. Ibland fattar man avslagsbeslut som man, är själv är lite ambivalent till, ”Är det så här vi ska göra nu, vad är rätt i den här situationen? Om vi fattar ett avslagsbeslut vad kommer hända då?”. ”*

## **5.2 Maktfördelning**

Informanterna beskriver att vårdtagaren ger innan mötet uttryck för att vara nervösa och oroliga över att de som myndighetspersoner skall komma hem till dem. En myndighetsperson ses som en person med makt och som är formell. De flesta interjuvade biståndshandläggare upplever dock att deras myndighetsroll tonas ned på grund av det faktum att de gör ett besök i vårdtagarens hem. De beskriver även hur de själva försöker tona ned deras makt som myndighetsperson. Informanterna uttrycker nedtonandet av makt i form av begrepp som *avväpna, ligga lågt, hålla sig på mattan, flytta över makten och ta udden av känslan*. Nedanstående citat är ett exempel på vad många har sagt:

*”Jag tror att de kan vara lite nervösa för det kommer en myndighetsperson /.../ När jag knackar på och kommer in så försöker jag avväpna det hela alltså jag försöker prata lite allmänt, om väder eller nån blomma dom har hemma /.../Att vi är människor båda två, vi samtalar /.../”*

Informanterna uttrycker att de själva inte försöker att se sig som en myndighetsperson utan att de i stället försöker se det som ett möte mellan medmänniskor som även det uttrycks i citatet ovan. I stället för att den strikta myndighetspersonen försöker flera informanter vara personlig, och somliga pratar även om att vara privat. Uppfattningen om hur de skall förhålla sig till sin yrkesroll i mötet med vårdtagaren går isär. En annan synpunkt bland informanterna är att de försöker hålla sig till sakfråga för att de inte ska falla in i en kompisrelation med den äldre. Informanten nedan formulerar sina tankar kring detta på följande sätt:

*"Jag försöker att hålla i huvudet att jag är myndighetsperson. Dom upplever att dom möter en myndighetsperson, även om jag tycker att jag är, jag är inte farlig va. Och det är lätt att tänka bort det, tror jag. Och liksom, kanske falla i att det, man är lite tjejis och bundis."*

Det framkom under intervjuerna att många biståndshandläggare ser annorlunda på sin roll när anhöriga är med under hembesök och vårdplaneringar. De talar om en mer informativ och mer tydlig professionell roll gentemot de anhöriga. Informanterna har olika uppfattningar om anhörigas medverkan vid möten, en del anser att det är en fördel medan andra uppger att det skapar svårigheter. Anhöriga kan vara en tillgång i de fall där vårdtagaren har minnesnedsättning, men att det skapar svårigheter när den äldre är adekvat och anhöriga talar för denne. Det är även svårt när den anhörige och vårdtagaren har olika åsikter, informanterna upplever vid dessa tillfällen att deras makt blir mer synliggjord eftersom de ställer sig på den äldres sida gentemot anhöriga. Citatet nedan visar på detta:

*".../Däremot så skulle jag nästan kunna känna att det kan bli mer maktutövande om det är anhöriga med än inte. Därför att oftast är det ju anhöriga som tror att dom bestämmer, och det är ju inte anhöriga som bestämmer, utan det är ju faktiskt den enskilde som bestämmer över sitt liv."*

På hembesöket talar informanterna om att de och vårdtagaren inte är i en jämbördig relation med varandra men att det gärna skulle vilja att de var det. Biståndshandläggaren har kunskap och den äldre är i beroendeställning. Däremot beskriver informanterna att hembesöket, i jämförelse med vårdplanering eller möte på kontoret, är ett möte där biståndshandläggare och vårdtagaren möts i en mer jämbördig relation till varandra med avseende på makt. Detta yttras sig bland annat genom att mötet sker på den äldres hemmaplan, och inte på biståndshandläggarens arena vilket skulle skapa en mindre jämbördig relation dem emellan.

Vårdtagaren skulle följaktligen vara i ett mer underläge än biståndshandläggaren. En informant uppger i följande citat:

*”/.../ Och det (hembesöket vår anm.) anger ju liksom tonen eller ja... upplägget för hela mötet tycker jag, just det att man går hem till folk. Man tar av sig skorna till exempel, bara en sån sak, och tassar runt i strumplästen då blir man ju... redan där har man liksom tappat lite på nåt sätt, och det är ju dit man vill komma till att få det så jämbördigt eller man ska säga som det någonsin går.”*

Informanterna säger att i den äldres hem är det denne som bestämmer och biståndshandläggaren är på besök vilket leder till att maktfördelningen känns mindre och mötet sker på en annan nivå. Det är en fördel med hembesök för vårdtagaren menar informanterna eftersom denne har mer makt och mer kvar av självbestämmandet i hemmet.

Ovan har redovisats hur informanterna i studien ser på makt i mötet när det gäller hembesöket. En annan aspekt som är framträdande är hur informanterna upplever maktfördelningen under vårdplaneringar på sjukhus och även på korttidsboenden.

Bland en del av informanter beskrivs deras makt på en vårdplanering som något som används gentemot sjukvården eller sjukvårdens personal. Makten används när det blir en strid mellan kommunen och sjukvården om ansvaret de båda parterna har. Den används även för att stå på den äldres sida då samtliga informanter påpekar i vilken utsatt position vårdtagaren är i under en vårdplanering. Informanterna talar om att denne inte har någon identitet, *”vårdtagaren eller klienten där på sjukhus är ju så aidentifierad”*, uttrycker en informant detta. Citatet nedan ger uttryck åt maktfördelningen mellan professioner:

*”Och samma lite med till exempel sjukhus och så. Som gärna försöker med sin, sitt förhållningssätt köra över den enskilde /.../ som kommer in och bara få vara på sjukhus i två dar därför att dom har inte plats för henne. Och där, i det kan jag använda min makt att tala om för sjukhuset var deras ansvar ligger.”*

Några informanter framhåller att deras roll under en vårdplanering kan vara besvärlig. Det yttras i att det är många andra professioner som är med under mötet och att de kan blanda sig i biståndshandläggarens område, samt att professionerna pratar över huvudet på den äldre och att denne sätts i en ojämlik situation. En informant anser sig ha mer makt över själva situationen under ett hembesök än på en vårdplanering. Informanten uttrycker sig i följande citat:

*”Jag kanske inte har träffat människan tidigare och så tar jag fram mitt A4-block och så börjar sköterskan beskriva personens sjukdomshistoria. Och jag sitter och skriver innan jag ens har fått en ansökan om bistånd. Det är ju rätt bakvänt. /.../Men jag har ju makt över hemmasituationen, kan man ju säga. Och jag får ju åtminstone fatta ett beslut att ”nu gör vi så här och så här och så här”. ”*

### **5.3 Utövande av makt**

När informanterna blev tillfrågade om hur de ser på makt i sin yrkesroll svarade de att de är medvetna om att de har makt och att det är något som biståndshandläggare inte kan bortse från. De svarade även att själva makten ligger i att de är myndighetsutövare vilket följande informant uttrycker: *”I och med att jag har en myndighetsutövning, så har jag ju makt”*. Detta gör att de har möjlighet att påverka vårdtagaren och andra professioner som de arbetar med. Alla informanter upplever det dock inte som att de har makt i sitt yrkesutövande. En informant uttrycker sig så här:

*”Jag skulle inte vilja säga att jag har makt /.../ att jag utövar ingen makt, det gör ju jag inte så det är inte vid något tillfälle.”*

Vissa informanter ser det mer som att de kan bidra med information till vårdtagaren än att det är ett maktutövande.

*”Jag tycker det är svårt att säga att det handlar om makt, utan det handlar ju mer om det här när man kan berätta vad dom faktiskt kan få hjälp med, och som dom kanske inte trodde innan... Men det vet jag inte om det handlar om makt /.../”*

I huvudsak anser informanterna att de använder sin makt främst för att påverka eller övertala den äldre att ta emot insatser som personen inte tycker att den är i behov av, detta med syftet att hjälpa personen i fråga. Samtidigt som några menar på att ovanstående inte handlar om maktutövande. I citatet nedan uttalar sig en informant om hur makt används för att bistå vårdtagaren:

*”/.../ när jag ser att här är katastrof i ett hem och jag ska göra nånting åt det, då har jag ju makt. Jag kan då, jag kan ju försöka... jag kan ju försöka locka personen att ansöka om korttidsplats eller nånting sånt där. Det kan jag ju göra.”*

Här är det dock en informant som påstår att makten finns där, men den utövas inte.

*”Men i själva myndighetsutövningen i att bevilja bistånd eller avslå, så har inte jag den känslan att jag utövar min makt speciellt mycket. Det tycker jag inte att jag gör. Fast jag är nog väldigt medveten om att jag har den i alla fall.”*

Några av de tillfrågade beskriver även hur de använder sin makt mot anhöriga i mötet med dem och vårdtagaren. Ett par av dem hävdade att det är vid dessa tillfällen som de utnyttjar den makt de upplever att de har.

*”Det är mer med anhöriga i så fall, att det blir lite fight då jag verkligen använder det (makten vår anm.).”*

## **5.4 Upplevelsen av maktlöshet**

Vid frågan kring maktlöshet upplever många av informanterna en maktlöshet främst i förhållande till organisationens regelverk och inte gentemot vårdtagaren i samma utsträckning. I organisationen känner de framförallt att de inte kan påverka utförandet av de insatser som de har beviljat då organisationen har en beställare-utförare modell, där till exempel hemtjänsten har hand om de arbetsuppgifterna. Sen kan några också känna maktlöshet till olika resurser, exempelvis antalet korttidsplatser eller kring tid och ekonomi. Följande två citat beskriver maktlösheten kring utförandet och ekonomi:

*”När man inte behandlar dom bistånden som vi gör på rätt sätt. /.../ Det kan jag känna mig maktlös för ibland. Att jag kan inte bara gå ut och säga till undersköterskan ”nu är det så och så det ska vara”. Det kan inte jag göra, för det är enhetschefen som ska göra det.”*

*”Och så har vi en annan roll i att vi ska bedöma insatserna men samtidigt så bygger ju hela vår ekonomi och hela budgeten och hela verksamheten på att vi går plus och vi går minus och vi går upp och vi går ner i tider och det är det som styr också mycket hur mycket personalresurser som enhetscheferna har. /.../ Och där kan jag känna mig maktlös för där har vi ingenting att säga till om utan det är bara att gilla läget.”*

Flera av de intervjuade kan uppleva maktlöshet kring vårdtagaren. Det kan vara att de inte vill ta emot den hjälp som erbjuds för att de börjar få en minnesnedsättning eller att den äldre kanske inte ser något problem i hemsituationen. Några uppger att vid dessa situationer kontaktar de andra myndigheter för att inte vårdtagaren skall fara illa.

*”Ja, det är ju i dom situationerna, just med dom dementa. Att man känner att ”det här fungerar inte hemma.” Hemsjukvården och hemtjänsten och säger att ”du måste ordna nånting!” Vad ska jag ordna när jag liksom inte har instrument för det? /.../ Då känner jag mig maktlös. När jag ser att det här är ju inte värdigt.”*

Ett par informanter upplevde inte det som någon direkt maktlöshet i sitt yrkesutövande utan mer som en uppgivenhet i situationen.

*”I korta stunder så där generellt kan man väl alltid göra det, men inte så i yrket. Man kan ju känna frustration och så där men inte maktlöshet, det har jag aldrig upplevt. Det känns som om det alltid finns något... Jag har inte mött den där hopplösa eller omöjliga eller ställs inför det som har gjort att jag känt mig maktlös faktiskt... Jag tycker ändå att man har ett stort manöverutrymme /.../”*

## **5.5 Andra aktörers makt över beslutet**

Kring frågan om maktförhållandens påverkan på biståndsbeslutet är den huvudsakliga upplevelsen bland informanterna att främst anhöriga och andra professioner påverkar biståndshandläggarnas beslut. Informanterna skildrar i intervjuerna hur de egentligen inte skall bli påverkade av andra i sitt beslut men att detta är svårt att bortse ifrån. De talar om hur makt utövas gentemot biståndshandläggarna och hur lätt det är att bli uppslukad av det samtidigt påpekas hur viktigt det är att inte bli det.

*”/.../man blir ju påverkad om man får påtryckningar, alltså från vilket håll som helst. Så det kan ju vara en arbetsterapeut som är väldigt drivande, eller en anhörig som är drivande. Så det... Det är klart man påverkas när nån har en väldigt stark vilja.”*



Det framkom även i interjvuer att de själva påverkar beslutet genom att använda sin makt för att få den äldre att ansöka om en viss insats. En annan uppfattning är att vårdtagaren utövar sin makt mot biståndshandläggaren genom känslor som till exempel att gråta, men även genom skrämsel om att gå till media vilket påverkar beslutet. Följande citat uttrycker vårdtagarens påverkan:

*”När man hamnar in såna där dramatiska, trängda, konstiga situationer när det blir...när nån ballar ur eller om man känner sig nästan tvingad att fatta nåt beslut fast man kanske helst hade väntat och återkommit eller man kanske inte hade tänkt i dom banorna alls men det blir, det kan ju bli rena utpressnings... man kan hamna i det faktiskt... Känslomässig utpressning.”*

Det framgår dock av de flesta informanterna att det sällan är den äldres påtryckningar eller utövande av makt som påverkar beslutet utan de anhörigas. Informanterna redogör för hur anhöriga är den grupp som påverkar beslutet allra mest. Anhöriga som är bestämmande, har starka viljor och driver deras viljor uppfattar informanterna som de som påverkar. Några av de intervjuade biståndshandläggarna berättar om hur dessa anhöriga anses som jobbiga och i vissa fall orkar de inte med påtryckningarna från dem. Anhörigas påtryckningar leder till att beslut kan fattas som inte annars skulle göras, vilket informanten nedan diskuterar kring:

*”Ibland finns det människor som gapar högt och dom får det dom.. då kan man få igenom saker och ting i princip som man kanske inte skulle ha fått annars, och där tycker jag att vi måste vara väldigt, väldigt, väldigt försiktiga, vaksamma när det händer för det är lätt att man tar maktutövandet mot oss biståndsbedömare och att man kanske faller för det, för det trycket så att säga. Man pallar inte det, man pallar inte den..för det är väldigt påfrestande, att känna att..ja det kan vara det att man uttrycker sig illa eller att man hela tiden, hela tiden blir nerringd av en människa. Alltså att man, hela, hela, hela, hela tiden att en person ringer hela tiden och frågar samma saker.”*

En annan grupp som informanterna beskriver påverkar beslutet är andra professioner, och då handlar det främst om när vårdplaneringar genomförs. Vid en vårdplanering är vårdtagaren utsatt och vågar därmed kanske inte uttala sig bland alla professioner som medverkar. Beslutet påverkas då genom att vårdtagaren inte har så mycket att säga till om i beslutet. Det är professionerna som medverkar som pratar för vad de tycker att den äldre är i behov av och det påverkar beslutet.

*”/.../Så det är klart att beslutet blir påverkat av alla dom här maktpositionerna som ska in och prata. Och sjukgymnaster där, och arbetsterapeuter där, och sköterskan på avdelningen, jag pratar med min sköterska.”*

Uppfattningen att maktförhållanden skulle påverka beslutet delas inte av alla informanter.

*”/.../ riktlinjer är ju bara ett stöd så att man kan ju ta ett individuellt beslut naturligtvis men man utgår ju ifrån riktlinjerna. Nej jag tycker nog inte att det är nån påverkan av nån makt utan det är ju..min utgångspunkt är ju den enskildes rättighet.”*

På frågan om hur biståndshandläggarnas beslut påverkas av resurser svarar informanterna övervägande att resurserna finns med och påverkar till viss del. De är medvetna att de inte ska ha med sig resurserna när de fattar beslut men det är trots allt något informanterna blir påminda om i verksamheten, och det blir därför svårt att undvika. Biståndshandläggarna uppger att de påverkas av resurserna indirekt, och framför allt är deras beslut om korttidsboende och särskilt boende som påverkas. En av informanterna menar dock att det är lagen som styr och inte resurserna när denne fattar sitt beslut och känner därför att det inte påverkar något större. Citaten nedan ger uttryck för dessa uppfattningar om resursers påverkan:

*”Det personen eller anhöriga i så fall vill ha en efter en sjukhusvistelse det är ju en korttidsplats. Och det kostar... Alltså, här kommer ju den ekonomiska delen in. Och vi kan ju inte bevilja hur som helst heller. Jag önskar ju att jag kunde säga ”jajamän!”. Men vi lever ju inte i den världen att man kan det.”*

*”/.../ jag måste säga att jag inte är jätte påverkad av det. Jag fattar mina beslut efter SOL och skiter i vad det finns för pengar för att det är lagen som styr.”*

## **5.6 Sammanfattning av empiri**

En sammanfattning av de intervjuades uppfattning visar att informanterna är medvetna om att de har makt genom att de är myndighetsutövare. Den gemensamma uppfattningen kring makt är i huvudsak negativ. Trots den negativa synen på makt kan informanterna se makt som något positivt genom att använda den för att hjälpa den äldre. Vid hembesök försöker de tona ned den makt som kommer med deras yrkesroll för att de befinner sig i den äldres hem.

Beslutsfattandet kan påverkas av olika faktorer såsom resurser, andra professioner och anhöriga. Främst spelar anhöriga en betydande roll kring beslutet, genom att vara påstridiga, och i mötet med vårdtagaren då det kan vara en för- och nackdel att ha dem med. Informanterna har även en upplevelse kring maktlöshet. De kan känna en maktlöshet i organisationen, framförallt till utförandet av deras beslut men även kring resurser.

## **6. ANALYS OCH DISKUSSION**

Följande kommer en analys och diskussion av empirin att göras. Analysen har indelats i olika delar som följer en modell kring vad som påverkar makten och handlingsutrymmet hos biståndshandläggarna, deras upplevelse av storleken på dessa begrepp och vad det får för konsekvenser. Slutligen kommer en diskussion att göras huruvida biståndshandläggarna ses som gräsrotsbyråkrater eller traditionella byråkrater.

### **6.1 Delvis omedvetet och oreflekterat handlingsutrymme**

Makt är ett begrepp som för många har en lite obehaglig klang då det vanligtvis associeras med andra begrepp, såsom maktmissbruk, vanmakt och maktgalen (Skau, 2007). Den generella bilden av makt hos informanterna i studien bekräftar det ovanstående då även deras syn på begreppet makt är negativ. De kopplar makt till sammanhang där det används i negativt syfte för att exempelvis trycka ner någon som redan är i ett underläge. Resultatet visar även att den huvudsakliga uppfattningen hos informanterna är att de är medvetna om att de har makt i form av att de är myndighetpersoner. Trots detta påstår flertalet av dem att de inte använder sin makt gentemot den äldre. Det kan ses utifrån det Skau (2007) säger om att människor ofta värjer sig mot att betrakta sig som en person med makt. Järvinen (2004) specificerar det till att människor som arbetar inom socialt arbete sällan ser sig som personer som innehar makt i samhället. Dunér & Nordström (2005) påpekar dock att all myndighetsutövning handlar om makt och på så sätt ses biståndshandläggare som personer med makt i sitt yrkesutövande. En tolkning kring varför informanterna inte säger sig använda sin makt i förhållande till vårdtagaren är att de flesta besök sker i den äldres hem, vilket kan vara orsaken till att biståndshandläggarna tonar ner maktförhållandena. Skau (2007) menar att ett hembesök kan uppfattas som ett informellt möte mellan biståndshandläggaren och den enskilde som privatperson, där umgängesformerna ofta liknar en mer vardaglig tillvaro. Men hon menar att även om hembesöket sker i individens hemmiljö så är det på den professionelles villkor som mötet äger rum. Det kan ses ur ett perspektiv på makt som strukturell, där det är ett bestämt förhållande mellan parterna och i detta fall mellan myndigheten och den hjälpsökande (Franzén, 2005).

I denna studie framkommer snarare att de intervjuade upplever att det är vårdtagaren som bestämmer under hembesöket och att det är de som är gäst på besök, det vill säga att de inte upplever ett strukturellt maktförhållande. Följande citat redovisas återigen för att belysa hur de bortser från makt:

*”Jag skulle inte vilja säga att jag har makt /.../ att jag utövar ingen makt, det gör ju jag inte så det är inte vid något tillfälle.”*

Förvånansvärt är att de säger sig vara medvetna om att makt ingår i rollen som myndighetsperson, men samtidigt tar flera av dem avstånd från att de utövar makt i arbetet med vårdtagaren. Det gör att resonemanget kring makten i mötet med vårdtagaren blir paradoxalt, där det motsägelsefulla ligger i att de i mötet skjuter ifrån sig makten, och ser det inte som ett maktutövande gentemot den äldre. De omformulerar det och beskriver det som någonting annat, till exempel övertalning och påverkan. Vi tolkar det som att informanterna har svårt att förhålla sig till sin makt då makt ses som något ofördelaktigt. Deras syn på och förhållningssätt till makt innebär att de tar avstånd från makt, som de säger sig vara medvetna om att de har, i myndighetsutövningen gentemot vårdtagaren. Denna makt ger ett handlingsutrymme som enligt Lipskys (1980) teori om gräsrotsbyråkrater anses vara stort. Biståndshandläggare inom äldreomsorgen ses som gräsrotsbyråkrater för att de arbetar direkt med människor i en offentlig sektor, och att de anses ha ett betydande handlingsutrymme i arbetet med den äldre (Lipsky, 1980). Genom att de inte ser sin makt blir således konsekvensen att de själva begränsar sitt handlingsutrymme i relation till vårdtagaren. Det blir ett delvis omedvetet och oreflekterat handlingsutrymme hos biståndshandläggarna när de distanserar sig från sin makt.

Men även om gräsrotsbyråkraterna enligt Lipsky (1980) har ett stort handlingsutrymme så arbetar de inom ramarna för politiska beslut om till exempel begränsningar i budgeten, kommunala riktlinjer och organisationens mål, men inom dessa ramar kan de röra sig tämligen fritt (Lipsky, 1980). Makt och handlingsutrymmet tycks påverkas av faktorer inom och utom organisationen som även har betydelse för det upplevda handlingsutrymmet hos biståndshandläggarna (Dunér & Nordström, 2005). Det stora handlingsutrymmet behövs i myndighetsutövningen i och med att den professionella skall göra en subjektiv bedömning om klienten skall ha rätt till särskilda förmåner eller insatser. Eftersom gräsrotsbyråkraten arbetar med människor och då människan är en komplex varelse med unika behov kräver även detta ett stort handlingsutrymme (Lipsky, 1980). Det betyder alltså att biståndshandläggarna skall ta

hänsyn till organisationens riktlinjer och regler, samt det ekonomiska, samtidigt som de skall värna om vårdtagarens intressen. Det kan leda till att det uppstår dilemman och en kluvenhet hos gräsrotsbyråkraten på vilket sätt de skall handla (Dunér & Nordström, 2005). Av resultaten kan en sådan kluvenhet utläsas där flera av informanterna uppger att de skall se till vårdtagarens intressen, men måste ha i åtanke att resurserna är knappa, vilket också påverkar dem i arbetet. Detta leder till en begränsning i handlingsutrymmet för biståndshandläggarna, och en svårighet i att ta det subjektiva beslutet kring den äldres behov. Vilket även resulterar i att de handlar mer byråkratiskt och tar större hänsyn till kommunens regler och riktlinjer för att beakta de ekonomiska resurserna. Som tidigare redovisats ger nedanstående citat en beskrivning av kluvenheten:

*”Det personen eller anhöriga i så fall vill ha en efter en sjukhusvistelse det är ju en korttidsplats. Och det kostar... Alltså, här kommer ju den ekonomiska delen in. Och vi kan ju inte bevilja hur som helst heller. Jag önskar ju att jag kunde säga ”jajamän!”. Men vi lever ju inte i den världen att man kan det.”*

Här upplever somliga informanter en känsla av maktlöshet. Å andra sidan påstår några informanter att deras handlingsutrymme inte påverkas i lika stor utsträckning av resurser i verksamheten. Vi tolkar det som att dessa personer arbetar i en verksamhetskultur med ett friare tankesätt kring ekonomi och resurser. Deras upplevda handlingsutrymme är förmodligen större i likhet med en gräsrotsbyråkrats handlingsfrihet.

Förutom resurser tycks även andra faktorer påverka biståndshandläggarnas makt och handlingsutrymme. Enligt Dunér & Nordström (2005) kan anhöriga komplicera beslutsprocessen i och med att det blir flera viljor att ta hänsyn till och att vanligtvis så har den äldre och dennes anhöriga olika uppfattningar. De talar om intressebegränsningar som skapar svårigheter för biståndshandläggarna då de skall se till den äldres önskemål men riskerar samtidigt att få den anhörige emot sig. I resultatet synliggörs två perspektiv på anhöriga i mötet, dels upplever informanterna att anhöriga är en tillgång på information om den äldre och dels upplever de det i överensstämmelse med Dunér & Nordström (2005). I beslutsfattandet kan anhöriga spela en stor roll, inte enbart genom intressebegränsningar, utan även genom exempelvis påtryckningar. I resultaten beskriver biståndshandläggarna hur anhöriga ibland använder sin makt med syfte att påverka beslutet som de ska ta, det vill säga att de anhöriga riktar sin makt mot biståndshandläggarna. Det kan dras paralleller till det Franzén (2005) beskriver om relationell makt som något som inte enbart verkar uppifrån och

ner utan även nedifrån och i andra riktningar, i ett växelspel. Vi ser en avgränsning i biståndshandläggarnas handlingsutrymme när de låter sig påverkas av påtryckningarna, vilket i sin tur kan tyda på att de då omedvetet bortser från den makt de har i mötet och beslutsfattandet. Det kan ses som en indirekt maktlöshet när informanterna beskriver hur de låter sig påverkas. Det motsvarar Dunér & Nordströms (2005) resonemang kring att även om beslutet skall tas genom behovsbedömning finns det andra element som i verkligheten spelar en viktig roll. Studien visar att dessa element även kan innefatta andra professioner, såsom läkare och sjuksköterskor på en vårdplanering. De kan ha en påverkan på beslutet då det är de och inte den äldre som argumenterar för vad denne har för behov av insatser. På samma sätt påverkas handlingsutrymmet för biståndshandläggarna som i ovanstående situation med anhöriga.

En annan aspekt för vad som inskränker på biståndshandläggarnas handlingsutrymme är den moraliska. Den kan speglas i den egna moralen hos biståndshandläggarna i mötet med vårdtagaren. Hasenfeld (2010) menar att det är just i människovårdande organisationer som det moraliska rättsfärdigar de beslut som tas. I studien framkom det att biståndshandläggarna ser den makt de har som ett medel för att hjälpa den äldre, det vill säga att de använder sin makt *för* vårdtagaren. Detta kan ses utifrån Hasenfelds (2010) teori kring människovårdande organisationer där han talar om att i dessa organisationer ligger fokuset på den faktiska servicen till den enskilde. Han nämner även att de arbetar med det moraliska syftet att varje individ har ett socialt värde. När informanterna beskriver sin målgrupp betonar de att det är äldre de arbetar med. Vi tolkar det som att de belyser det sociala värdet i att vara äldre och att det är viktigt att de äldre tas om hand i samhället som kan kopplas samman med det som Dunér & Nordström (2005) talar om att samhället har förväntningar på att stöd skall ges till de äldre.

## **6.2 Maktaspekten på beslutet**

Som tidigare har diskuterats så är vår tolkning att merparten av informanterna finner svårigheter med att förhålla sig till makt och därför inte alltid ser till hur stort deras handlingsutrymme är. Faktorer påverkan i beslutsfattandet kan variera beroende på hur biståndshandläggarna upplever sitt handlingsutrymme. Det upplevda handlingsutrymmet har även betydelse för hur de använder det. Det kan sedan leda till olika konsekvenser på beslutet, som trots allt ska baseras på individens behov av stöd.

Vi finner att en aspekt utav dessa konsekvenser är att *likabehandling* kan bli svårt att uppnå av flera skäl. Till att börja med uppger flertalet informanter att de ekonomiska resurserna påverkar beslutsfattandet, medan andra upplever att det inte påverkar. Konsekvensen utifrån detta blir att det är avgörande för vart den äldre är bosatt huruvida denne skall få bifall eller avslag på sin ansökan. Detta leder till en problematik kring likabehandling då det blir svårt att åstadkomma i biståndshandläggarnas arbete. Ett annat perspektiv som påverkar likabehandling är anhörigas inverkan på beslutet. I resultatet beskriver informanterna hur anhöriga kan vara väldigt drivande och kommer med påtryckningar av olika slag, vilket de upplever kan vara svåra att förbise i beslutsfattandet. En informant beskriver detta tydligt genom följande citat som tidigare redovisats:

*"Ibland finns det människor som gapar högt och dom får det dom.. då kan man få igenom saker och ting i princip som man kanske inte skulle ha fått annars, och där tycker jag att vi måste vara väldigt, väldigt, väldigt försiktiga, vaksamma när det händer för det är lätt att man tar maktutövandet mot oss biståndsbedömare och att man kanske faller för det, för det trycket så att säga. Man pallar inte det, man pallar inte den..för det är väldigt påfrestande, att känna att..ja det kan vara det att man uttrycker sig illa eller att man hela tiden, hela tiden blir nerringd av en människa. Alltså att man, hela, hela, hela, hela tiden att en person ringer hela tiden och frågar samma saker."*

Till följd av anhörigas pådrivning kan alltså biståndshandläggarens beslut utgå från att den som gapar efter mycket kan få företräde till insatser. Vi ser att det uppstår en fråga kring de personer som inte har några anhöriga som strider för dem, och vad det kan leda till. Det kan förstås utifrån att det i människovårdande organisationer kan uppstå en olikbördig tillgång på resurser för den enskilde då handlingsutrymmet är så pass stort att biståndshandläggarna oavsiktligt kan gynna eller missgynna med de resurser de förfogar över (R. Sosin, 2010). Vi menar att bistånd kan gå till de individer vars anhöriga är påstridiga och att det leder till att andra som inte har samma stöd från närstående går miste om de resurserna, det kan till exempel gälla en korttidsplats.

En annan synvinkel på hur likabehandling kan bli svårt att uppnå är att varje biståndshandläggare är individer som tolkar och tänker olika kring vårdtagaren och lagen på grund av till exempel skilda erfarenheter. Det komplexa i arbetet är inte enbart att det arbetar med unika människor utan att de arbetar även med sig själva, de är själva ett redskap i arbetet. I några av intervjuerna framkom det att nackdelen med deras makt och handlingsutrymme är



just att de kan ha diverse sätt att resonera kring till exempel lagstiftningen. Vidare uppger de att de träffar varje person enskilt och att varje möte blir unikt. Dessutom framkom det att varje enskilt fall inte tas upp bland kollegorna, vilket innebär att det enbart blir en synvinkel på en behovsbedömning. Vår uppfattning är att alla dessa faktorer leder till att det nästintill blir omöjligt att uppnå likabehandling som det trots allt strävas efter.

En annan konsekvens för hur biståndshandläggarna upplever sitt handlingsutrymme och hur de kan utnyttja det är att principen om *självbestämmande* kan åsidosättas. I resultatet beskriver majoriteten av informanterna att de använder sin makt och handlingsutrymme med syfte att påverka och övertala vårdtagaren att ta emot insatser som de upplever att personen är i behov av, exempelvis när den äldre lever i ett försummat hem och de har makten att bistå med insatser för denne. Det kan tolkas som att det vid dessa tillfällen kan upplevas befriande att vara gräsrotsbyråkrat med ett stort handlingsutrymme som kan användas när de känner en stor ansvarskänsla gentemot vårdtagaren. De säger även att de känner en maktlöshet inför de personer som inte vill ta emot stöd som erbjuds i ovanstående exempel. Enligt Skau (2007) kan klienten använda sig av motmaktstrategier, som till exempel att vägra att ta emot hjälp. Även Swärd & Starrin (2006) talar om att klienten kan motsätta sig och förhandla om förslag, vilket gör att de då inte är maktlösa. Några informanter menar att vårdtagaren kan spela ut maktkort gentemot dem för att kunna inverka på beslutet. Men trots detta menar Skau (2007) att det är den professionelle som i slutändan har den mesta makten att få sin vilja igenom. Enligt Franzén (2005) handlar det här om intentionell makt som innebär att det finns en avsikt med den makt som utövas för att nå ett mål. Dunér & Nordström (2005) bekräftar detta när de beskriver hur yrkesspecifika strategier, som till exempel att lirka eller lotsa, används för att anpassa den äldre till organisationens utbud. Informanterna upplever att detta är det positiva med deras makt i yrkesutövningen, det vill säga att de kan se till vårdtagarens bästa. Nedanstående citat belyser detta återigen:

*”...när jag ser att här är katastrof i ett hem och jag ska göra nånting åt det, då har jag ju makt. Jag kan då, jag kan ju försöka... jag kan ju försöka locka personen att ansöka om korttidsplats eller nånting sånt där. Det kan jag ju göra.”*

Skau (2007) säger även hon att det är viktigt att inse att makt kan användas i positiva syften för att hjälpa klienten. Vi kan även se de positiva aspekterna utav vad informanterna skildrar samtidigt tolkar vi att det kan få en del ogynsamma följder. Som det tidigare redogjorts för så är socialtjänstlagen en ramlag som bland annat bygger på människors rätt till

självbestämmande och integritet. Genom övertalning och påverkan blir det ett indirekt förbiseende av principen om självbestämmandet eftersom det kan leda till att vårdtagaren tackar ja till insatser som denne egentligen inte upplever behövs. Det anspelar på det äkta dilemmat Dunér & Nordström (2005) nämner som visar på att biståndshandläggarna riskerar antingen att begå ett övergrepp mot den äldres rätt till självbestämmande, eller underlåtenhet om de inte agerar. Det kan även uppstå ett skendilemma när det bildas motsättningar mellan den äldres vilja och dennes anhörigas uppfattning kring behovet (Dunér & Nordström, 2005). Här kan dras paralleller till det som tidigare nämnts i studien om anhörigas påverkan på beslutet, där biståndshandläggaren lyssnar till anhörigas åsikter om den äldres behov och delvis tar ett beslut efter det. Även i dessa situationer kan det leda till att vårdtagarens integritet och självbestämmanderätt till viss mån inte beaktas.

Slutligen tänker vi att den moraliska aspekten hos biståndshandläggarna, det vill säga att de vill göra gott, har så stor betydelse i ett möte med vårdtagaren att självbestämmandet läggs åt sidan. Handläggarnas moral gör att de inte kan släppa situationen utan de känner att de måste bistå med stöd till den äldre. Detta hänvisar till Dunér & Nordströms (2005) diskussion kring de rättvisemoraliska och omsorgsmoraliska synsätten, där det förstnämnda syftar till individens självbestämmande och det sistnämnda till biståndshandläggarnas ansvar för vårdtagaren. Enligt författarna tenderar biståndshandläggarna att hänge sig till organisationen och dess principer om självbestämmandet, det vill säga mer mot det rättvisemoraliska synsättet. Denna studie visar snarare en tendens till att biståndshandläggarna arbetar mer med ett omsorgsmoraliskt synsätt. Detta visar ytterligare på att informanterna känner ett så stort ansvar gentemot att den äldre skall leva under så bra förhållanden som möjligt.

### **6.3 Biståndshandläggare – En gräsrotsbyråkrat eller en traditionell byråkrat?**

Som tidigare nämnts är biståndshandläggare gräsrotsbyråkrater enligt Lipskys (1980) teori, men i ovanstående analys finns det en tendens hos de flesta informanterna att agera som traditionella byråkrater beroende på situationen. Dessa tillfällen kan vara när de i arbetet påverkas av ekonomiska resurser. Genom att hänvisa till regler och riktlinjer gömmer de sig omedvetet bakom att vara en byråkrat, vars handlingsutrymme är begränsat av politiska beslut. Biståndshandläggarnas syn på resurser står i motsats till det Lipsky (1980) säger om att en gräsrotsbyråkrat handlar efter att resurser är obegränsade, men där organisationen ser en begränsning i de tillgängliga resurserna. I dessa sammanhang agerar biståndshandläggaren efter vad som passar organisationen och formar besluten därefter. Trots att de arbetar efter en

ramlag som i praktiken ger dem ett stort handlingsutrymme, även kring resurser, så har det i realiteten minskat på grund av en mer byråkratiserad organisation. Därmed har även deras arbetsuppgifter påverkats (Dunér & Nordström, 2005). Om situationen inte kräver att informanterna behöver agera gräsrotsbyråkrat så spelar resurser en större roll och de överlämnar sig åt organisationens regler. Detta tror vi kan bero på att rollen som gräsrotsbyråkrat kan vara betungande. Med makt och handlingsutrymme följer också ett ansvar som myndighetsperson. Därför kan det vara skönt att inta rollen som byråkrat, och samtidigt lägga ansvaret hos politikerna som har beslutat om riktlinjerna för deras arbete. Vi tolkar även att biståndshandläggarna verkar tycka att det är bekvämt att träda in i byråkratrollen i mötet med anhöriga när de beskriver hur de i dessa möten blir mer informativa och intar en mer professionell roll.

Vad som ändå talar för att biståndshandläggarna agerar som gräsrotsbyråkrater är att de utnyttjar sitt handlingsutrymme med syftet att i största möjliga mån bistå vårdtagaren med stöd. De agerar även gräsrotsbyråkrater när de använder sin makt för att påverka den äldre till att ta emot insatser som de själva inte anser sig vara i behov av. De ser till vilket behov den äldre har och handlar efter det istället för att låta sig begränsas av organisationen. Det gäller framförallt de situationer där biståndshandläggarna upplever att vårdtagarens behov är så pass omfattande att det finns en risk att de far illa om biståndshandläggarna inte aktivt ingriper. De agerar genom att bland annat ta kontakt med andra myndigheter. Som framgår i analysen arbetar de med ett omsorgsmoraliskt synsätt och utgår därmed efter sin egen moral i sitt handlande och inte efter regler och riktlinjer, vilket ytterligare stärker deras roll som gräsrotsbyråkrater.

I denna diskussion kring huruvida biståndshandläggarna är gräsrotsbyråkrat eller traditionell byråkrat så ser vi att informanterna intar båda rollerna för vad som passar situationen. Vid vissa tillfällen framstår de mer som traditionellt byråkratiska, exempelvis när de vid frågan kring resurser ser till organisationens regler och rutiner. Vilket i sin tur leder till att de omedvetet begränsar och inte ser sitt handlingsutrymme. Det kan också vara så att de i hög grad upplever sitt handlingsutrymme som begränsat kring resurser och blir följdaktligen traditionella byråkrater. Vi menar dock att biståndshandläggarna är gräsrotsbyråkrater när de i myndighetsutövandet agerar efter etik och moral istället för regler och riktlinjer. Detta gäller framförallt de situationer då en underlåtenhet hos biståndshandläggarna skulle riskera att den äldre far illa. Även om vårdtagaren inte vill ta emot insatser, så hittar biståndshandläggarna

andra vägar de kan gå för att kunna hjälpa den äldre, bland annat kontaktar de andra myndigheter. Informanterna beskriver att de kan uppleva en maktlöshet kring att vårdtagaren inte vill ta emot stöd, men i maktlösheten upplever de ändå ett stort handlingsutrymme att handla. Vi menar alltså att i en given situation så blir biståndshandläggaren en gräsrotsbyråkrat eller traditionell byråkrat, beroende på om de vid det tillfället upplever sitt handlingsutrymme som litet eller stort.

## 7. SLUTSATSER

Studiens syfte har varit att undersöka vad biståndshandläggare inom äldreomsorgen har för upplevelser kring makt i mötet med vårdtagaren. Vidare har studien försökt ge svar på hur de hanterar upplevelsen av makt/maktlöshet, hur det påverkar beslutet samt vad som påverkar deras makt och om det kan få eventuella konsekvenser.

Studien i helhet visar på att biståndshandläggarnas bild av begreppet makt är negativ vilket resulterar i att de har svårt att stå i relation till den makt de har i förhållandet till den äldre. Detta gör att informanterna i mötet försöker osynliggöra maktförhållandet mellan dem och den äldre. De vill med andra ord skapa en mer jämbördig relation. Enligt Lipskys (1980) teori om gräsrotsbyråkrati ger biståndshandläggarnas makt dem ett stort handlingsutrymme i arbetet med vårdtagaren. Flera informanter uppger att de använder sin makt och handlingsutrymme för att påverka den äldre att ta emot stöd. Detta gör de framförallt vid de tillfällen de upplever en maktlöshet kring att den äldre inte vill ta emot några insatser. Biståndshandläggarna kan även känna en maktlöshet rörande ekonomiska resurser, vilket kan påverka beslutsfattandet. I dessa situationer avviker biståndshandläggarna från Lipskys (1980) teori och handlar mer byråkratiskt genom att agera mer enligt organisationens riktlinjer än efter sitt eget handlingsutrymme. Även andra faktorer kan påverka beslutet, vårdtagarens anhöriga genom påtryckningar, samt andra professioners invändningar. Vid tillfällen då faktorer låter påverka biståndshandläggarens bedömning ser de inte till det handlingsutrymme de har när det gäller att fatta beslut, vilket i sin tur kan leda till att biståndshandläggarna fattar ett beslut som de annars inte skulle ha gjort.

Alla dessa faktorer som nämnts leder till olika konsekvenser på beslutet och för det upplevda handlingsutrymmet. En av dessa är problematiken kring likabehandling bland de äldre. Det kan vara svårt att uppnå på grund av ojämnt fördelade resurser, att de som har viljestarka anhöriga får det de begär trots att behovet inte alltid finns hos den enskilde samt att varje biståndshandläggare tolkar och agerar olika. I beslutet kan även principen om självbestämmande åsidosättas vid de tillfällen då informanterna använder sitt handlingsutrymme genom att övertala den enskilde till att ta emot insatser.

## **7.1 Studiens implikationer**

Sammanfattningsvis skall beslut i praktiken tas efter en behovsbedömning som biståndshandläggarna gör. Men eftersom att biståndshandläggarna inom äldreomsorgen anses vara gräsrotsbyråkrater med ett betydande handlingsutrymme sker inte bedömningen enbart efter behovet utan andra omständigheter har en stor betydelse, såsom mänskliga faktorer. Här skulle det kunna debatteras ifall besluten är juridiskt bindande i och med att vårdtagarens behov kanske inte alltid hamnar i det främsta rummet. Å andra sidan, för att besluten ska blir mer rättsliga behövs tydligare regler kring handläggning av bistånd, bland annat för att lättare kunna motivera beslutet. Men om dessa regler skulle införas innebär det samtidigt att handlingsutrymmet skulle minska i arbetet med vårdtagaren. Det faktum att biståndshandläggare arbetar med människor som alla är individer med olika behov gör att arbetet inte kan ske rutinmässigt, utan blir istället komplext och kräver på så sätt ett betydande handlingsutrymme.

## **7.2 Förslag på fortsatt forskning**

För framtida forskning skulle det kunna studeras kring hur vårdtagarna ser på makt i mötet med biståndshandläggare. Om de upplever att biståndshandläggarna ser till deras behov och om de äldre upplever att de får möjlighet att göra sin röst hörd i mötet. Även undersöka om vårdtagarnas upplevelser kan ge någon indikation på om biståndshandläggarna agerar gräsrotsbyråkrat eller traditionell byråkrat.

Det skulle även kunna studeras mer kring gräsrotsbyråkrat kontra traditionell byråkrat, främst bland biståndshandläggare inom äldreomsorgen. Det skulle kunna forskas om äldreomsorgen som organisation och om den kommer att förändras över tid. Vidare om rollen som gräsrotsbyråkrat möjligen kommer att förändras i samband med eventuella organisationsreformer. Det skulle också kunna undersökas huruvida gräsrotsbyråkraten blir mer eller mindre byråkratisk och vad det i så fall beror på.

## REFERENSER

### Litteratur

Billinger, Kajsa (2005): Fokusgrupper- en datainsamlingsmetod. i Larsson, Sam / Lilja, John / Mannheimer, Katarina (red): *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Dalen, Monica (2007): *Intervju som metod*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.

Denscombe, Martyn (2000): *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.

Duner, Anna & Nordström, Monica (2005): *Biståndshandläggningens villkor och dilemman inom äldre- och handikappsomsorg*. Malmö: Studentlitteratur.

Franzén, Mats (2005): I frågan om makt. Diskurser, resurser, kontexter i Goldberg, Ted (red): *Samhällsproblem*. Lund: Studentlitteratur.

Garrow, Eve & Hasenfeld, Yeheskel (2010): Theoretical approaches to human service organizations. i Y. Hasenfeld (red): *Human services as complex organizations*, 2<sup>nd</sup> ed. Newbury Park, CA: Sage.

Hasenfeld, Yeheskel (red) (2010): *Human services as complex organizations*, 2<sup>nd</sup> ed. Newbury Park, CA: Sage.

Hasenfeld, Yeheskel (2010): The attributes of human service organizations. i Y. Hasenfeld, (red): *Human services as complex organizations*, 2<sup>nd</sup> ed. Newbury Park, CA: Sage.

Järvinen, Margaretha (2002): Hjälpens universum – ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system i Meuwisse, Anna och Swärd, Hans (red): *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm: Natur och Kultur.

Kvale, Steinar & Brinkmann Svend (2009): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Larsson, Sam (2005): Kvalitativ metod – en introduktion. i Larsson, Sam / Lilja, John / Mannheimer, Katarina (red): *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Lilja, John (2005): Samhälls- och beteendevetenskapliga skalor. i Larsson, Sam / Lilja, John / Mannheimer, Katarina (red): *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Lindelöf, Margareta & Rönnbäck, Eva (2004): *Att fördela bistånd - Om handläggningsprocessen inom äldreomsorgen*. Umeå: Print & Media.

Lipsky, Michael (1980): *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.

R. Sosin, Michael (2010): Discreation in human service organizations: Traditional and Institutional perspectives. i Y. Hasenfeld (red): *Human services as complex organizations*, 2<sup>nd</sup> ed. Newbury Park, CA: Sage.

Skau, Greta Marie (2007): *Mellan makt och hjälp. Förhållandet mellan klient och hjälpare i ett samhällsvetenskapligt perspektiv*. Stockholm: Liber.

Swärd, Hans och Starrin, Bengt (2006): Makt och socialt arbete i Meuwisse, Anna / Sunesson, Sune / Swärd, Hans (red): *Socialt arbete. En grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur.

### **Internet**

CODEX – regler och riktlinjer för forskning. Hämtad 110328 från

<http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>

Sveriges Riksdag. Hämtad 110419 från

<http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=2001:453#K4>



# BILAGOR

## Bilaga 1

### Intervjuguide

#### Bakgrund - Intro

Kan du berätta lite om dig själv; vad har du för utbildning, hur det kommer sig att du hamnade på den här arbetsplatsen, hur länge har du arbetat här...

#### Makt

Vad innebär makt för dig generellt?

Om du ser till din yrkesroll hur ser du då på makt?

#### Mötet

Hur ser du på makt i mötet med klienten?

Vid vilka tillfällen upplever du att du har makt?

- Vad för typ av makt upplever du att du har vid dessa tillfällen?

Hur upplever du att maktförhållandet mellan dig och dina klienter yttrar sig?

- Har du några exempel på situationer då detta har varit mer tydligt?

När blir makt en fördel för dig som handläggare?

- Respektive nackdel?

När är makt positivt för din klient?

- Respektive negativt?

Vid hembesöket, hur upplever du din maktposition då?

- Ser du en tydlig maktfördelning vid hembesöket? I så fall, hur ser den ut, hur yttrar sig den?
- 

Tror du att maktförhållandet hade sett annorlunda ut om mötet med klienten hade skett på ditt kontor, istället för att det som nu sker i deras hemmiljö?

- På vilket sätt?
- Om nej, vad beror det på att det inte finns någon skillnad?

## Bilaga 1

Upplever du någon skillnad när det gäller maktförhållandet vid ett hembesök jämfört med en vårdplanering?

- I så fall på vilket sätt?

### **Maktlöshet**

Händer det att du upplever maktlöshet? (i mötet med klienten?)

På vilket sätt upplever du i så fall maktlöshet?

Kan du ge något/några exempel på situationer då du känt en maktlöshet?

### **Hantering**

Händer att du någon gång reflekterar över din maktposition (den makt du har) i din yrkesroll?

- Vid vilka tillfällen?

Hur hanterar du det?

Hur påverkas beslutet av maktförhållandena?

### **Avslut**

Är det något du vill tillägga kring det vi har pratat om?

Känner du att det var någon fråga som var svår att svara på?

- I så fall hur kommer det sig?



## GÖTEBORGS UNIVERSITET

---

### Information till dig som deltar i vår undersökning

Hej!

Vi är två socionomstudenter på Göteborgs universitet – Institutionen för socialt arbete – som är i full färd med att skriva vår c-uppsats. Den kommer att handla om maktperspektivet i mötet mellan biståndshandläggare och klient utifrån handläggarens perspektiv på fenomenet. Fokuseringen ligger på biståndshandläggare inom äldreomsorgen där syftet med uppsatsen är att beskriva och analysera maktförhållandena i mötet.

Deltagandet i studien är *frivilligt* och Du kan när som helst utan någon orsak välja att avbryta Ditt deltagande. Materialet kommer att behandlas med största möjliga konfidentialitet, vilket innebär att Du kommer att vara *anonym* och Ditt namn kommer inte att skrivas ut. Enbart vi två kommer att behandla materialet och direkta citat kommer att ombearbetas till skriftspråk. Materialet kommer enbart att användas i *forskningssyfte* och inte för kommersiellt bruk.

Har Du frågor eller funderingar får Du gärna kontakta oss eller vår handledare, som heter Staffan Johansson

Tack för din medverkan!

Sandra Hancke & Emma Olsson

Jag har tagit del av ovanstående information och samtycker till dess innehåll:

Respondent

.....

Ort, datum

.....

